

易客 CRM 中文用户手册

轻松管理从这里开始



2009 年 04 月

目录

1 易客 CRM 系统介绍

1.1 易客 CRM 系统入门篇

我们最新推出了易客 CRM 系统 3.0.0，支持英文版和简体中文版。新版本在一些功能块的细节处理上完善了不少，或许您对新版本还不是十分清楚，请跟我来！

1 什么是易客 CRM 系统?

易客 CRM 系统是上海瑞策软件有限公司(C3CRM)为中小企业提供的客户管理工具，帮助开拓公司业务，从市场、销售、采购、库存和财务全程跟踪客户，最大可能获得订单。

2 客户管理系统能为您做什么?

1). 完整统一地记录客户资料，不再担心资料丢失。
2). 随时随地查找客户资料，及时联系客户。
3). 图形化地统计分析您的客户信息、销售情况及财务状况。
4). 全面掌握公司业务信息，杜绝人员离职导致客户流失。
5). 通过工作流使公司的业务流程自动化且标准化。

3 如何能用客户管理系统?

您可以通过我们的在线演示使用易客 CRM，也可以申请在线试用，当然您也可以直接联系我们的销售购买(销售电话：021-64876441、64876448，技术支持电话：021-64876441、64876448)。

4 如何登录客户管理系统?

登录易客 CRM 系统很简单，无须安装任何客户端，只要能上网即可登录使用易客 CRM 系统。打开上网浏览器(微软的 Internet Explorer)，在地址栏输入易客 CRM 系统的访问网址，例如 http://sh.c3crm.net/ecrm27/Login.php ，如下图所示，输入用户名、密码和验证码，在语言栏可选择简体中文版本或者英文版本进入易客 CRM 系统。

1.2 易客 CRM 首页视图介绍

在第一章中，我们一起大致了解易客 CRM 系统是什么，如何获得和登录使用。那在这章中，我们去看一看易客 CRM 系统的首页视图界面。

登录易客 CRM 系统后，可以看到最新的易客 CRM 系统标准视图，首页视图界面的介绍如下图所示：



在首页视图中大家可以看到自己的一些关键视图，下属本月销售情况，个人本月销售数据、日程安排等，在视图的上方有个定制首页组件按钮，点击后如下图：



首页视图右下角的短信提醒，点击后可查看详细内容。易客 CRM2.7 新版本中增加 Reminders 目录，CRM 系统每隔一段时间会执行该目录里的代码，判断系统中是否存在需要提醒的记录，如果存在，就会发送短信息给相应的负责人，负责人登录 CRM 系统时即可看到提醒短消息。系统中默认的提醒有日程安排提醒、联系人生日提醒（BirthdayReminder.php)、未审批记录提醒（UnApprovedReminder.php)、已审批记录提醒和安全库存报警(ProductReminder.php)。

这个短消息提醒并不是只有在首页视图下才能看到，在其他的页面都可以看到。

1）联系人生日提醒是当天提醒一次。

2）日程安排提醒是按照日程设定的提醒时间提醒一次。

3）安全库存报警是每天提醒一次，如果库存数量没有改变，第二天继续提醒。

4）未审批记录是每天提醒一次，如果记录没有审批，第二天继续提醒。

5）已审批记录是审批通过后提醒一次。

关于首页视图及短消息提醒就介绍到这，大家看明白了吗？

1.3 易客 CRM 系统的模块介绍

上一节讲了易客 CRM 系统的首页视图，这一节我们看一看易客 CRM 包含的模块。易客 CRM3.0.0 系统共分工作台、营销、客户、产品、销售、采购、售后、库存、财务、报表和控制面板等 11 大模块。

工作台包括首页、日程安排、webmails、和文档中心。首页主要显示业务人员的最新客户相关数据、在线用户，记事本等。日程安排主要管理业务人员的销售活动，上级可以看到下级的销售活动，而且业务人员也可以共享销售活动。webmails，类似于 OUTLOOK 的功能，不同点在于易客 CRM 的 Email 模块把收发的 Email 与客户关联，可以快速找到

客户相关的 Email，与 Email 模版结合可以群发 Email，而接收人却看不到是群发的。文档中心，企业的网络 U 盘，管理企业内部的各种文档，通过负责人设置文档共享范围。

营销包括营销活动、群发短信和群发邮件三个模块。营销活动主要管理企业的营销计划。群发短信和群发邮件就是能快速定位到用户、客户或者联系人进行群发。

客户包括客户，联系人、联系记录和客户关怀等四个模块。客户主要管理客户的详细信息以及客户的相关数据。联系人主要管理与客户相关的联系人信息。联系记录主要管理与客户业务往来的信息。一个客户对应多个联系人，多条联系记录。通过客户的相关信息可以查看客户相关的所有联系人，所有联系记录以及其它相关信息。客户关怀是记录和管理销售活动中客户关怀活动。

产品包括产品、价目表和产品分类等三个模块。产品主要管理本公司所销售或生产的产品档案信息。价目表主要管理产品的价格信息，一个价目表包括多个产品。产品分类主要是对产品的类别进行管理，使用户很清楚的看到产品之间的关系。

销售主要包括销售机会、销售漏斗、报价单、合同订单、发货单、销售退货单。易客 3.0.0 版本优化了销售流程，订单可以反审批、撤单，发货单不能直接创建，只能根据订单生成发货单，发货单增加审批功能，通过这些流程，可以不同部门之间协调。销售机会主要管理跟踪的销售业务和待定交易。通过销售机会可以建立您的商机流量，以便进行预测。也可通过将销售机会链接到营销活动活动来测评市场营销计划的投资回报率。销售漏斗是辅助实现对销售机会跟踪阶段分布、销售业绩预期的重要工具；对于预防销售阶段空洞，业绩的把握和提升有很好的辅组作用。报价单主要管理客户可能购买产品的价格清单。合同订单主要管理客户所购买的产品、价格清单以及购买合同信息。发货单是根据合同订单创建的发货产品清单。销售退货单是根据客户退货而产生的清单。

采购包括进货单、供应商、供应商联系人和供应商联系记录等四个模块。进货单管理公司需要将要购买的产品清单，进货单可以直接创建，也可以把合同订单转化为进货单。供应商主要管理为本公司提供产品的厂家或其它合作伙伴。供应商联系人是与供应商相关联的联系人信息。供应商联系记录是管理和供应商往来的相关信息记录。

售后包括报修单、知识库和知识库分类。报修单主要管理客户反馈的问题或疑问，并通过报修单跟踪并解决客户的问题。知识库主要管理客户常见问题的解决方案，可以通过解决后的报修单转成知识库。知识库分类是 3.0.0 版本新增的功能，可以树状结构选择知识库。

库存包括入库单、出库单、盘点、库存余额、和初始化库存等五大模块。入库单用户管理录入的各种类别产品的入库记录。出库单是各种产品出库记录。盘点是企业到相应时间对货物进行清查。库存余额是对产品现有库存的记录。库存初始化就是对库存数量的原始设置。

财务主要包括应收款、应付款和费用报销。应收款主要通过合同订单创建而来，从而管理本公司的应收款项。应付款主要通过采购订单创建而来，从而管理本公司的应付款项。费用报销主要管理企业内部的费用报销信息。

报表包括常用报表、统计报表、员工绩效和销售目标报表。常用报表针对企业经常用到的合同订单、应收应付款、产品销售等数据按固定的格式进行统计，并图形化显示统计数据，让企业管理人员快速了解和管理企业业务。统计报表可由企业自由选择其中需要统计的字段

来进行数据的统计，同时可选择相应的统计图形。员工绩效可以查看该员工某段期间的绩效情况。

控制面板包括控制面板、清除缓存和工作流。控制面板可以初始化易客 CRM 系统，例如创建易客 CRM 用户，角色，组织，管理企业的详细信息，SMTP 信息，共享规则，字段权限，自定义字段，编辑各个模块的下拉框选项，Email 模版等等。工作流主要用来标准化企业的内部业务流程，提高企业的运作效率和效益。

这章到这里讲完了，关于这节讲的易客 CRM 系统的介绍，让大家对易客 CRM 有个全局上的了解，请继续关注以下的文章！

2 易客 CRM 系统初始化

2.1 易客 CRM 系统初始化（一）

在前面几节大概了解了易客 CRM 系统，那在这章中，我们去看看如何初始化易客 CRM 系统。

第一步：首先指定公司的信息，因为在导出的一些 PDF 文件会用到公司的一些信息，例如公司名称，地址和 logo 等。操作步骤：以管理员的身份登陆易客 CRM 系统，点击“控制面板”主菜单，进入控制面板页面，点击“其它设置”板块的“公司信息”，可以看到默认的公司信息，点击右上角的“编辑”按钮开始指定公司的详细信息，填写正确的公司信息后，点击右上角的“保存”按钮即可保存填写的公司信息;如下图所示：



控制面板 > 公司信息

设定公司信息

公司信息	编辑
公司名称	中国瑞策软件有限公司
Logo 名称	易客CRM
地址	中国上海零陵路631号
城市	上海
省份	上海
邮编	600 042
国家	中国
电话	+8621-64876448
传真	+8621-64876441
网站	http://www.crmone.cn

第二步：**配置 SMTP 服务器**，smtp 服务器主要用来群发 Email 和日程邀请提醒等。

操作步骤：以管理员的身份登陆易客 CRM 系统，点击“控制面板”主菜单，进入控制面板页面，点击“其它设置”板块的“SMTP 服务器”，点击右上角的“编辑”按钮配置 SMTP 服务器信息，填写正确的信息后点击保存按钮，保存过程系统会自动发送一封测试 Email 信息到管理员的 Email 地址，如果 SMTP 服务器信息和管理员的 Email 正确，管理员将收到一封 Test Email，如下图所示：



控制面板 > SMTP服务器

配置SMTP信息

SMTP服务器设置	编辑
SMTP服务器	smtp.163.com
SMTP端口	25
用户名	junliangemail
密码	******
需要验证?	是

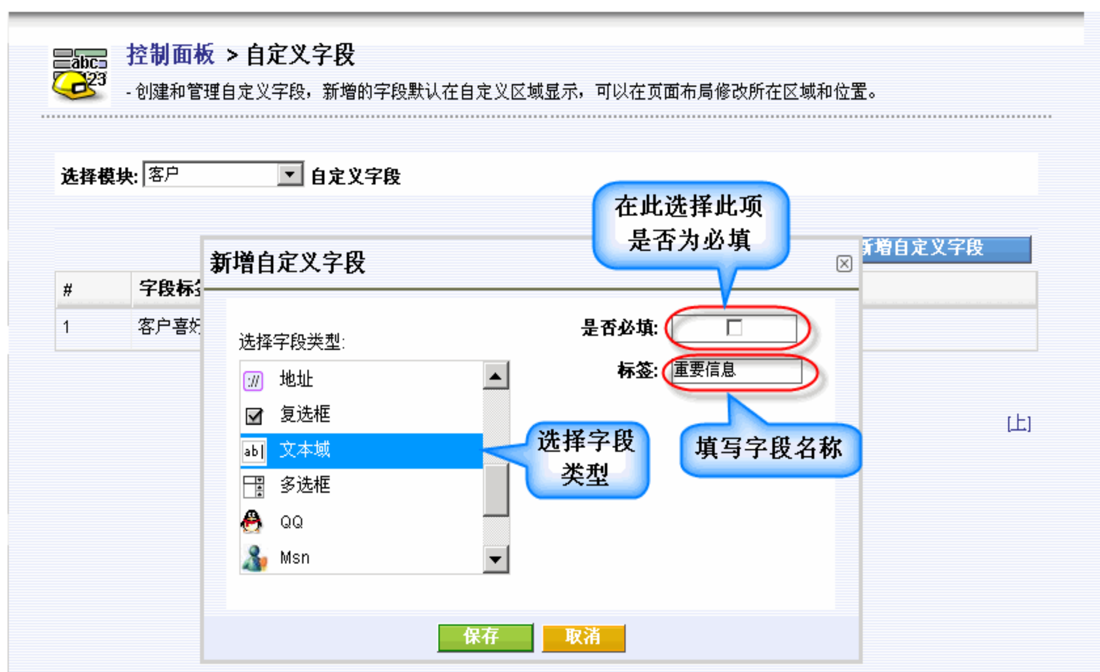
第三步：**确定每个模块所需要的字段**，每个公司的业务大都不一样，需要的字段可能也不一样，所以需要屏蔽一些自己公司不需要的字段和添加一些自己需要但系统没有的字

段。屏蔽字段：以管理员的身份登陆易客 CRM，点击“控制面板”主菜单，进入控制面板页面，点击“用户和权限”板块的“全局字段”，选择一个模块，可以查看所选模块的所有字段，点击右上角的“编辑”按钮，在需要的字段前面打勾，在不需要的字段前面不打勾，确定后点击“保存”按钮即可保存所选模块的全局字段信息，如下图所示：

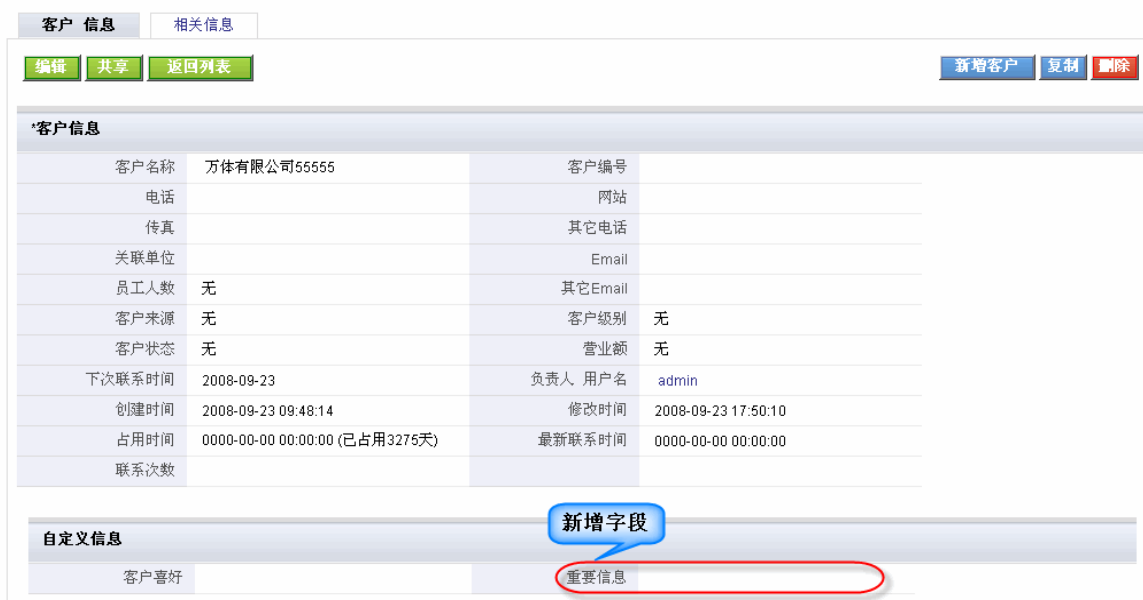


添加字段：以管理员的身份登陆易客 CRM 系统，点击“控制面板”主菜单，进入控制面板页面，点击“工作室”板块的“自定义字段”，首先选择需要添加新字段的模块，然后点击“新增自定义字段”按钮，在弹出的小窗口里选择字段类型，然后在右边输入标签(新字段的显示名称)和字段长度，确认后点击“保存”按钮，即可为所选模块添加新字段，添加的新字段会在所选模块的页面上显示，如下图所示：





保存后重新查看客户模块下的字段内容，如下图所示：

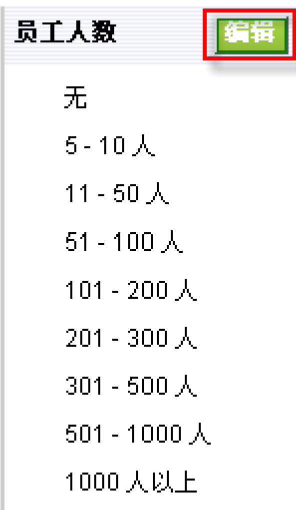


第四步：确定每个模块的下拉框选项，每个公司的业务大都不一样，例如销售流程，客户级别等，所以在 CRM 系统实施时需要修改下拉框的选项。操作步骤：以管理员的身份登陆易客 CRM，点击“控制面板”主菜单，进入控制面板页面，点击“系统定制”板块的“下拉框编辑”，选择一个模块，可以查看所选模块的所有下拉框选项，点击下拉框选项右

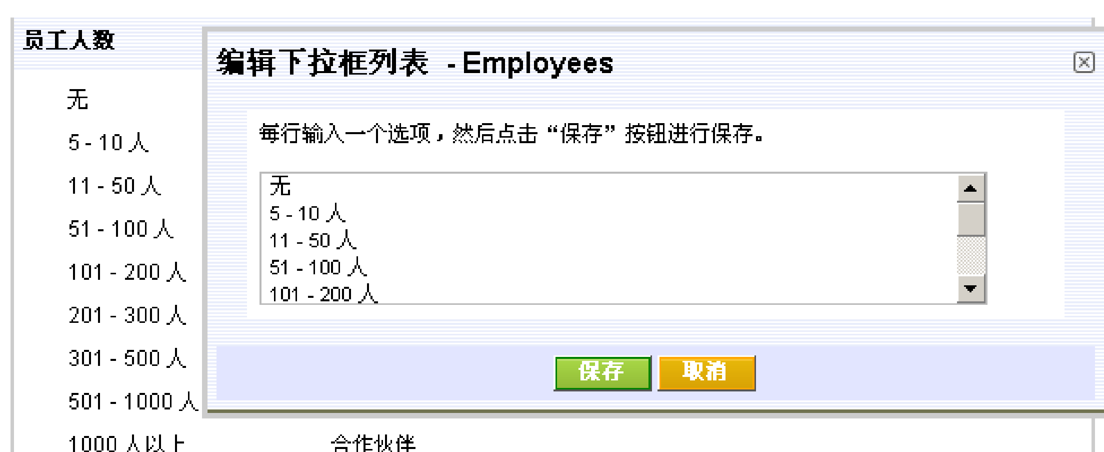
上角的“编辑”按钮，进入编辑页面，在弹出窗口里输入下拉框选项，每行只能输入一个选项，输入完毕后点击保存按钮即可生效，保存后可以到相应模块查看下拉框选项，如下图所示：



比如我要修改员工人数下拉框选项，先看一下未修改前员工人数的下拉框选项，如下图所示：



然后点击编辑按钮，在 51－100 人后面插入一个“100 人以下”的选项，如下图所示：



插入后保存，然后查看保存后的结果，如下图所示：

员工人数 编辑

无
5 - 10 人
11 - 50 人
51 - 100 人
100人以下
101 - 200 人
201 - 300 人
301 - 500 人
501 - 1000 人
1000 人以上

第五步：创建角色，一个角色可以对应多个用户，一个用户只能对应一个角色，用户拥有角色，从而拥有该角色对应的权限(各个模块和字段的权限)。角色是分上下级的，由于用户和角色是关联的，上级角色的用户能看到所拥有的下级角色的记录，例如销售经理 **A** 的角色是"销售经理"，销售人员 **A**、销售人员 **B**、销售人员 **C** 的角色是"销售人员"，那么销售经理 **A** 能看到销售人员 **A**、销售人员 **B** 和销售人员 **C** 所拥有的记录。



操作步骤：以管理员的身份登陆易客 CRM，点击“控制面板”主菜单，进入控制面板页面，点击“用户和权限”板块的“角色”，进入角色的继承关系图，把鼠标放在某个角色上，角色的右边会出现三个图标，第一个图标(+)是为当前角色创建下级角色，第二个图标是编辑当前角色，第三个图标是移动当前角色，改变当前角色在继承关系图中的位置。如果当前角色的左边有减号的图标，表示可以展开或收缩当前角色。





点击某个角色右边的第一个图标(+)，可新增该角色的下级角色。点击某个角色右边的第二个图标，进入编辑角色的页面，操作方法和新增角色的方法一样。

例如我们在销售经理下新增一个销售人员角色。



点击下一步进行该用户组权限的设置：



设置完成之后点击完成，再点击控制面板中的清除缓存按钮，就设置成功了。

第七步：创建用户，用户就是使用易客 CRM 系统的公司员工，只有为公司员工创建用户和指定角色，公司员工才能开始使用易客 CRM 系统。每个模块都有一个负责人，负责人主要是和用户关联的，当负责人指定为某个用户时，表示该用户可以操作这条记录，根据前面的角色权限定义，该用户的上级也能操作这条记录。

操作步骤：以管理员的身份登陆易客 CRM 系统，点击“控制面板”主菜单，进入控制面板页面，点击“用户和权限”板块的“用户”，进入用户列表页面，点击右上角的“新增用户”按钮可以增加新用户，点击列表中编辑图标即可编辑当前用户信息，点击列表中的复制图标即可复制当前用户信息，点击列表中的删除链接即可删除当前用户。

操作步骤：点击右上角的“新增用户”按钮，进入新增用户页面，输入用户名，密码，Email，姓名和角色，以及其它联系方式、地址、照片等信息，另外可以设定新用户在首页显示的模块最新记录，确认后点击保存按钮即可保存新用户信息。使用新用户的用户名和密码即可登陆易客 CRM 系统，如下图所示：



点击用户进入用户设置页面，如下图所示：


控制面板 > 用户

管理访问CRM系统的用户

用户列表

新增用户

#	姓名	用户名	角色	状态	管理员	电话	Email	工具
1	Administrator	admin	总经理	激活	激活		admin@you...	
2	dd	peter	abcd	激活	禁止		dlkj@kdf.com	
3	pp	sales1	销售人员	激活	禁止		sales1@hotl.com	
4	z	zjl2018	销售人员	激活	禁止		zjl2012@ya...	
5	zhanghong	bjct	售后经理	激活	禁止		bjct@yahoo.com.cn	

点击新增用户按钮进入新增用户页面，填写用户的基本信息后点击保存，如下图所示：

控制面板 > 用户 > 新增用户

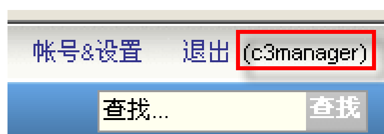
新增用户

保存 取消

1. 用户登陆和角色

*用户名	c3manager	管理员	
*密码	••••••••	* Email	c3manager@163.com
*确认密码	••••••••	状态	Active
货币	人民币	*姓名	zhang
默认潜在客户视图	今天	* 角色	销售经理
默认日历视图	今天		

然后用新增的用户登陆系统，如下图所示：



这一章比较复杂，也比较重要，先写到这里，后面的几步系统设置不影响系统的使用，可以稍后设置。

2.2 易客 CRM 系统初始化（二）

上一章大概了解了如何初始化易客 CRM 系统(一)，那在这章中，我们去看看如何初始化易客 CRM 系统(二)。

第八步：创建部门，每个模块的记录都有一个负责人，负责人不仅可以指定为用户，也可以指定为部门。当负责人指定为某个部门时，表示该部门所包含的用户及其上级有权限操作这条记录。

操作步骤：以管理员的身份登陆易客 CRM 系统，点击“控制面板”主菜单，进入控制面板页面，点击“用户和权限”板块的“部门”，进入组织列表页面，点击右上角的“新增部门”按钮可以增加新部门，点击列表中编辑图标即可编辑所选组织信息，点击列表中的删除图标即可删除所选部门，如下图所示：





点击右上角的“新增部门”按钮，进入新增组织页面，输入组织名称和描述信息，切换成员类型，列表里可以显示所选成员类型对应的成员，选择左边的成员，然后点击>>按钮以添加新成员，选择右边的成员，然后点击<<以删除成员，确认后点击“保存”按钮。新增完毕后，在新增记录时即可指定负责人为该部门，如下图所示：

重新到部门页面可以看到刚才新增的部门，如下图所示：

点击部门列表中的编辑图标，进入编辑部门页面，操作方法与新增部门的方法一样，确认后点击“保存”按钮。

第九步：设置共享权限，易客 CRM 系统不仅通过角色的上下级关系来控制权限，而且还通过共享来控制权限。如果全局共享规则为私有时，角色的上下级权限有效，如果全局共享规则为共享权限(非私有)时，角色的上下级权限就无须生效，因为已经全局共享了，公司内部的数据都是共享的，就无须上下级角色来控制权限了。如果全局共享规则为私有时，公司内部还需要特别的共享规则时，则可以通过自定义共享规则来实现。角色、角色和下级角色、组织之间可以互相共享只读和读写权限。注意自定义共享规则后，必须点击右上角的“更新共享规则”按钮，只有这样共享规则才能生效。

操作步骤：点击右上角的“修改共享规则”按钮可以修改全局共享规则，点击下面的“新

增自定义共享规则”按钮或“点击这里”可以自定义权限规则。

点击右上角的“修改共享规则”按钮，进入全局共享规则编辑页面，每个模块的共享规则可以选择私有，表示只有负责人和负责人的上级能存取负责人所创建的记录，选择“共享：共享只读权限”，表示系统内的所有用户均能查看该模块的记录，选择“共享：读、新增/编辑权限”，表示系统内的所有用户均能查看、新增和编辑该模块的记录，选择“共享：读、新增/编辑、删除权限”，表示系统内的所有用户均能查看、新增和编辑、编辑该模块的记录。确认后点击右上角的“保存”按钮。

点击下面的“新增自定义共享规则”按钮，弹出新增自定义共享规则窗口，第一步：选择拥有记录的角色或角色和下级角色或组织，第二步：选择共享对象和共享权限，第三步，选择相关模块的共享权限，确认后点击下面的“新增规则”按钮。注意：点击上面“更新共享规则”按钮才可启用刚新增的共享规则。

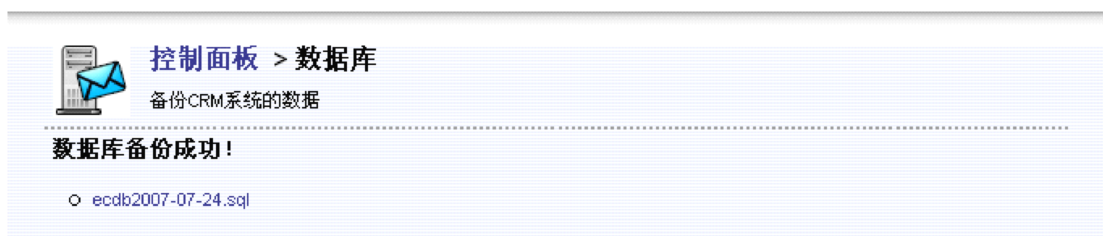
第十步：设定企业短信通道，启用短信模块需要设置有效的企业短信通道帐号，发送短信需要向短信供应商购买短信。

操作步骤：以管理员的身份登陆易客 CRM 系统，点击“控制面板”主菜单，进入控制面板页面，点击“其它设置”板块的“企业短信通道设置”，进入企业短信通道的详细信息页面，可以查看可发送短信条数，点击右上角的编辑按钮即可编辑通道帐号，填写正确的通道帐号，点击保存按钮即可保存通道帐号信息，如果通道帐号有效，可显示可发送短信条数，如果不正确则不显示可发送短信条数。

第十一步：数据库，数据库备份、数据表优化，数据库备份可以备份日常使用的数据，以防突发情况的发生；数据表优化可以提高数据运算速度，从而提高系统的运行速度；

操作步骤：点击“数据库备份”进入数据库备份页面，然后点击右上角备份按钮，几秒钟以后就可以完成系统数据的备份，备份的数据默认存放在“www\storage”目录下；如下图所示：





点击“数据表优化”进入数据表优化页面，然后点击“开始进行数据表优化”按钮，几秒钟以后数据表优化就完成了；如下图所示：





数据表	数据表类型	记录数	数据	碎片	字符集	状态
ajaxim_chats	InnoDB	0	16.00 KB	0		OK
ajaxim_messages	InnoDB	0	16.00 KB	0		OK
ec_account	InnoDB	0	16.00 KB	0		OK
ec_accountbillads	InnoDB	0	16.00 KB	0		OK
ec_accountdepstatus	InnoDB	0	16.00 KB	0		OK
ec_accountgrouprelation	InnoDB	0	16.00 KB	0		OK
ec_accountownership	InnoDB	0	16.00 KB	0		OK
ec_accountproductrel	InnoDB	0	16.00 KB	0		OK

在 1.7.1 中开发人员参考 memcached 的实现方法，系统增加了缓存功能，如果系统用户非常多，可以快速部署 memcache，如果管理员修改系统设置信息，需要清除缓存，控制面板已增加清除缓存功能，不然用户进来看不到最新的设置；或者在系统使用了一段时间以后也可以定期清除缓存，这样可以提高系统运行的速度，详细方法如下图所示：







第十二步：页面布局，通过页面布局可以调整模块中各个字段的先后顺序，通过这个功能不但可以使系统符合自己的习惯，而且还可以提高工作效率。例如客户模块中员工人数使用的比较少，可以把这个字段调整的靠后一点（注意：在您调整布局前，需要了解这个字段属于客户的哪个方面的信息（如：“员工人数”属于客户信息），所以在您调整的时候最好不要把“员工人数”调整到地址信息或其他客户信息栏里面），如下图所示：



点击进入“页面布局”页面，然后选择客户，单一字段直接可以修改所属的区域和序列，如下图：



控制面板 > 页面布局

字段所在的显示区域和显示顺序决定模块的页面布局，每行2个字段。

选择模块: 客户 **页面布局**

显示序号　编辑按钮

***客户信息**

#1 客户名称	#2 客户编号
#3 电话	#4 网站
#5 传真	#6 其它电话
#7 关联单位	#8 Email
#9 员工人数	#10 其它Email
#11 客户来源	#12 客户级别
#13 客户状态	#14 行业
#15 公司性质	#16 类型
#17 营业额	#18 公司成立时间
#19 下次联系时间	#20 负责人
#21 创建时间	#22 修改时间
#23 占用时间	

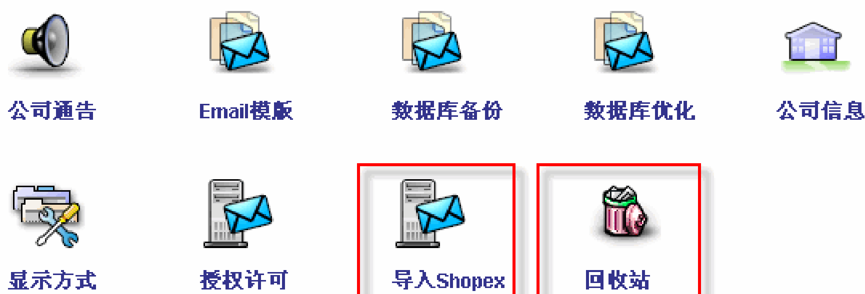
点击编辑按钮，系统自动会弹出编辑按钮，在此窗口内选择某字段所属的区域和序号了，如下图所示：



比较简单吧！通过上面的讲解相信您一定明白如何使用这个功能了！

第十三步：其它设置，通过系统的其它设置选项，可以设置系统的通知模版，Email 模版，货币，税额和条件条款，还可以查看用户的登陆历史和操作日志。
这一章中的设置共享权限比较复杂，一般的企业采用默认的共享权限即可。

易客 CRM 支持导入 Shopex 和垃圾回收站的功能。Shopex4.8，Shopex4.7.1 和 Shopex4.7.2 中的客户，联系人，订单信息可以同步到 CRM 系统中。回收站功能，可以彻底删除记录或者恢复已删除的记录。



3 快速使用易客 CRM

3.1 如何在易客 CRM 系统中快速查找客户信息？

在前几节，我们了解了如何初始化易客 CRM 系统。那么这一节，让我们看看如何快速查找客户？

使用易客 CRM 系统的朋友都知道 google、百度等搜索引擎，可能会认为“查找不就是类似搜索的东西吗，那还不简单”。其实易客 CRM 的查找功能的确不简单，包括全局查找、Web2.0 查找、模块查找和视图查找，通过这四个查找功能均能快速查到我们需要的客户信息。

1）全局查找

进入易客 CRM 系统，在首页右上角，我们就可以看到“查找”。



随便输入一个搜索条件，我们可以看到系统反馈回来的列表信息。

已找到的记录:5

显示结果在 所有

查询内容

客户(4) -- 查找结果: 55

客户名称	城市	网站	电话	负责人	编辑 | 删除
潍柴动力			45554555		编辑 | 删除
554					编辑 | 删除
东方证券					编辑 | 删除
利君沙			1111111111111		编辑 | 删除

日程安排(1) -- 查找结果: 55

事件类型	主题	开始日期	结束日期	状态	优先级	负责人	编辑 | 删除
电话	build up the client list	2007-10-29	2007-10-29	处理中	高	admin	编辑 | 删除

营销活动(0) -- 查找结果: 55
没找到任何记录

客户关怀(0) -- 查找结果: 55
没找到任何记录

应付款(0) -- 查找结果: 55
没找到任何记录

盘点(0) -- 查找结果: 55
没找到任何记录

里面显示了客户，销售机会，报价，合同订单等等信息。这说明我们可以通过易客 CRM 系统，查找到图中所显示的信息，而且，在搜索到的信息上，我们还可以点击进去，看到这条信息的详细资料。

2）Web2.0 查找

国内的 Web2.0 网站办得如火如荼，其中有一个重要的应用就是 Tag，中文翻译为标签。也就是说，您可以为任何信息贴标签(Tag)，然后通过标签(Tag)列表快速找到所需要的信息。这么方便易用的功能，易客 CRM 系统当然不能少。在易客 CRM 系统中，您可以为客户、联系人、销售机会、报价、订单等所有记录贴上标签，然后在易客 CRM 系统的首页的标签列表中能快速找到所需要的客户信息。

首先讲一下如何贴标签？

进入易客 CRM 系统，进入某个模块，例如客户模块，点击列表中的某条记录，进入所选记录的详细信息页面，在页面的右边，有一个标签列表的图标，在图标下边的输入框里输入一个简单易记的标签，然后点击“贴标签”按钮，即可为当前客户信息贴上标签。把鼠标放在标签上，旁边会出现一个叉图标，点击图标即可删除标签。

如何使用标签查找呢？

很简单，点击某条记录的详细信息页面或者系统首页的标签列表中的标签，系统就会查找贴上该标签的所有信息。





3）模块查找

全局查找和 Web2.0 查找都是针对整个易客 CRM 系统的，而模块查找功能只是针对某个模块进行查找。模块查找分基本查找和高级查找。

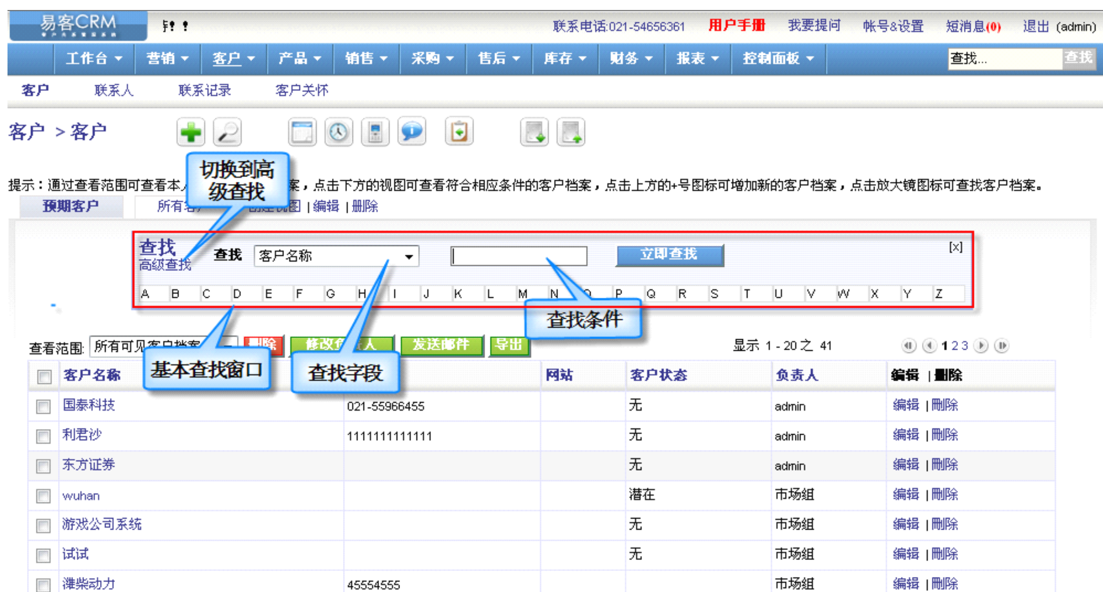
进入易客 CRM 系统，进入某个模块，例如客户模块，点击放大镜图标，弹出模块查找窗口，首先选择查找字段，然后在输入框里输入条件，点击右边的“立即查找”按钮，我们可以看到系统反馈回来的客户列表信息，而且注意哦，模块查找是无须刷新页面，Ajax 特性，呵呵！

点击查找小窗口里的高级查找，模块查找切换到高级查找界面，高级查找可以增加多个查询条件，而且可以指定查找选项，匹配所有条件和匹配任意条件，匹配所有条件是指查找结果要满足高级查找中的所有条件，而匹配任意条件是指查找结果只需要满足高级查找其中一个条件。

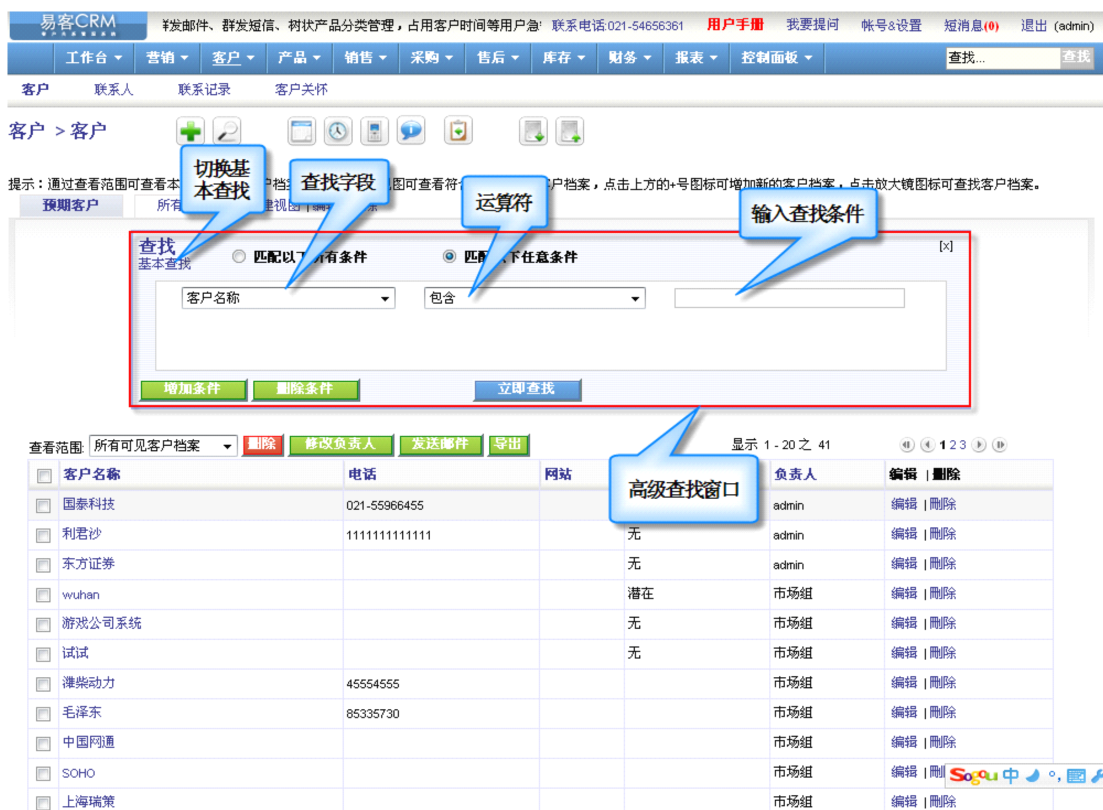
客户 > 客户

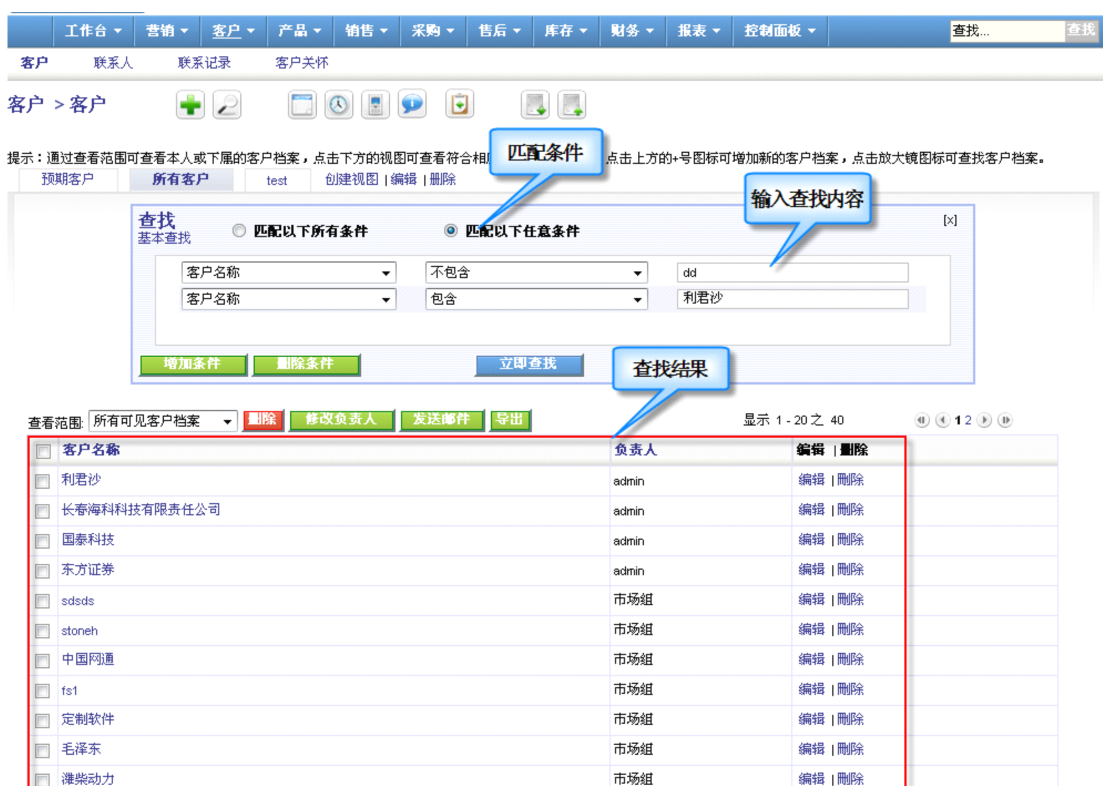


点击搜索按钮



首先选择查找选贤，然后选择查找字段和运算符，以及查找条件，如果需要多个查找条件，可以点击“增加条件”或“更多”按钮，如果需要删除多余的查找条件，可以点击“删除条件”按钮，注意是先删除最后一个查找条件，至少有一个查找条件。最后点击“立即查找”按钮，我们就可以看到系统反馈回来的客户列表信息。



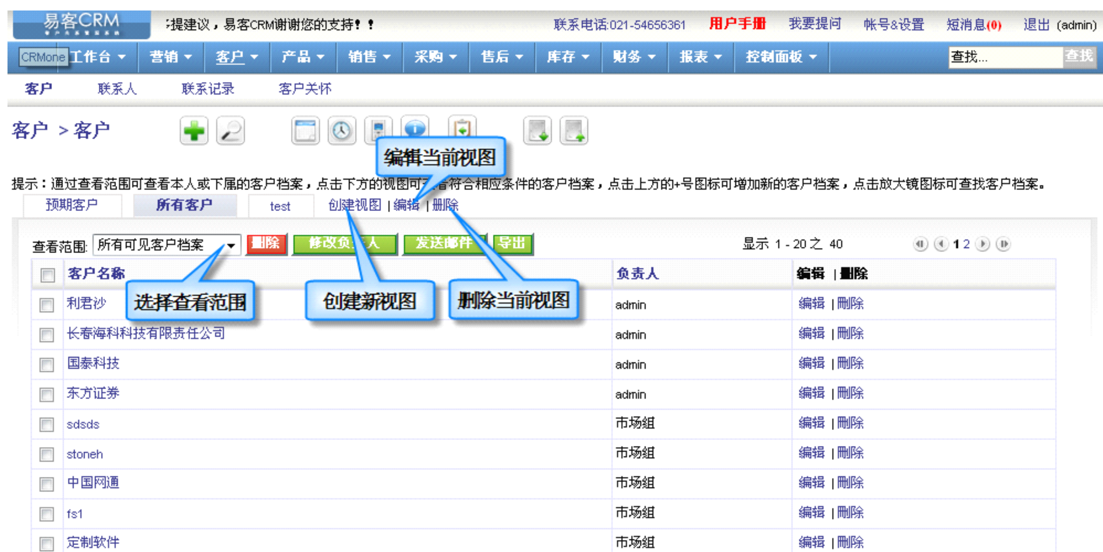


4）视图查找

前面讲都是先输入条件，然后查找，如果经常查找某些条件的信息怎么办，每次都要输入同样的信息，岂不是很麻烦。视图查找就是为了解决这个问题而来，把常用的查找条件保存成视图，以后通过视图列表就可以查找所需要的信息，而且视图还可以指定显示列。说这么多，我们还是去试一下吧。

视图功能，管理员可以根据不同角色来创建不同的视图，也可以创建全局视图，具体步骤如下：

进入易客 CRM 系统，进入某个模块，例如客户模块，在客户列表的上边，通过查看范围下拉框可以切换不同的查看范围，根据需要点击创建视图可以创建新的视图，点击编辑按钮可以编辑当前视图，点击删除按钮可以删除当前视图，如下图所示：



点击编辑按钮，进入视图编辑页面，视图名称就是当前视图的名称，大家都明白，呵呵。如果在“默认视图”的选择框打勾，表示当前视图为当前模块的默认视图，如果在“在首页关键视图显示”的选择框打勾，表示当前视图会在首页的关键视图列表中显示，在首页就可快速进入当前视图。如果在“公共视图”选项框内打勾，便是当前视图会在每个用户页面上显示。可以在“角色”里选择此视图是某个角色所需要的，一旦选定了某个角色，此视图只有此角色的用户和此角色的上级用户才能看到，其他角色无权看到。选择栏目就是要选择在列表中要显示的列，注意不能显示重复的列。一般查询是指输入一般常用的查询条件，高级查询是指输入自定义的查询条件。指定一般查询条件和高级查询条件后就可以保存当前视图了，这样就可以把常用的查询条件保存起来，以后就可以通过切换视图来查找所需要的相关信息了，如下图所示：

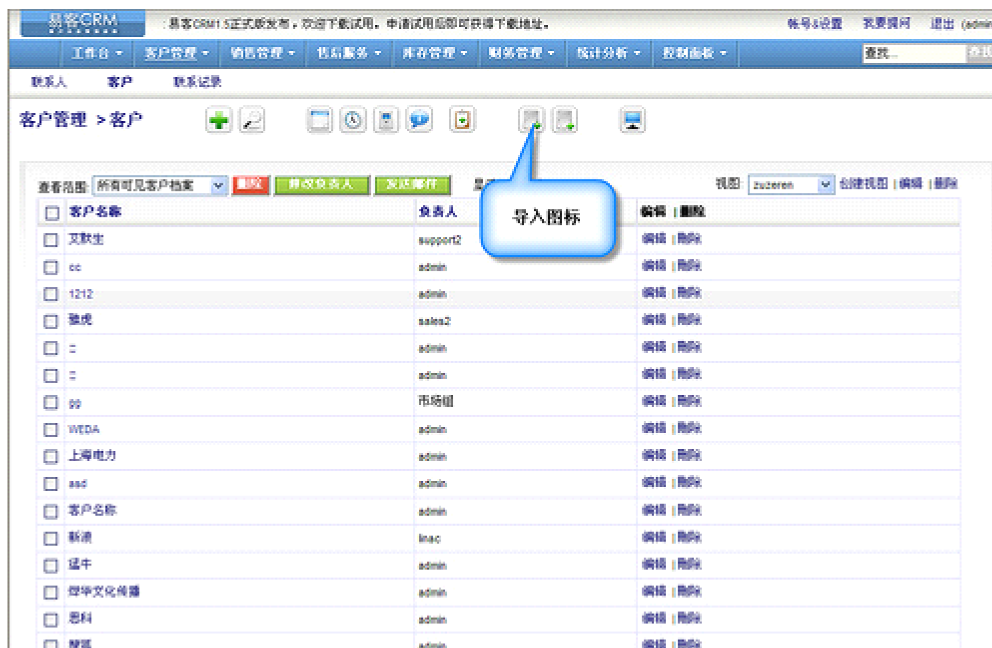
怎么样，易客 CRM 系统的查找功能还是很不错的吧！以后我们就不怕，客户太多，订单太多，一下子找不到所需要的客户资料了，直接“查找”就 OK 了！

好了，我们这章讲结束了，对易客 CRM 系统的查找功能还了解了吗？

3.2 如何导入原有数据和导出易客 CRM 系统数据？

上一章讲了如何使用易客 CRM 系统的查找功能，那么这一章我们讲讲如何导入原有的数据。很多公司在没用 CRM 管理系统之前，大都使用 Excel 来管理客户等相关信息，如果一条条的手工输入这些数据，那岂不是很麻烦。难道没有简单的方法吗？当然有简单的方法了，那就是使用易客 CRM 系统的导入功能。如何使用导入功能呢，我们还是去试试吧！

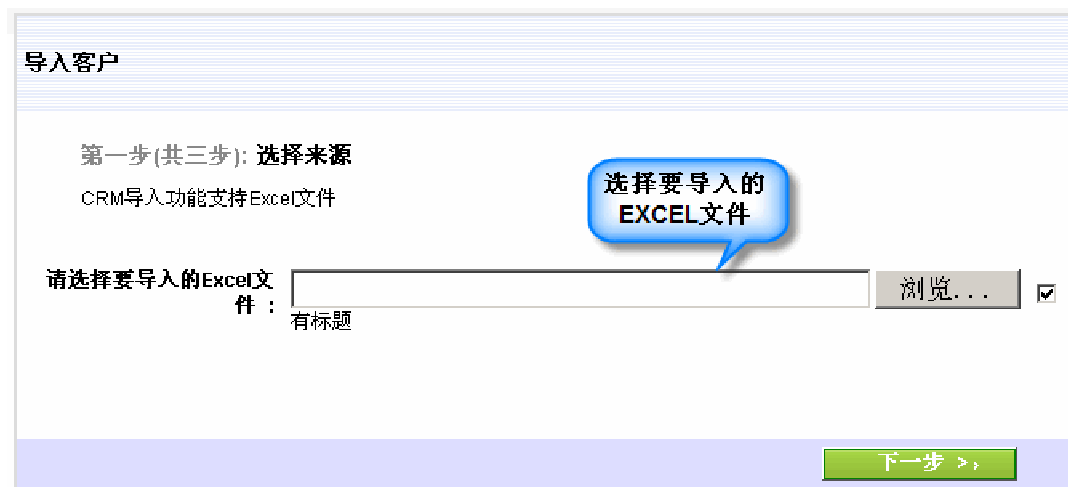
进入易客 CRM 系统，进入某个模块，例如客户模块，在列表的上方有一排图标，右边有 2 个图标，一个是导入图标，一个是导出图标，点击导入图标，进入导入页面。



3.0.0 版本支持 Excel 文件的导入

注意：导入的 Excel 中的字段名无需和易客 CRM 系统的数据字段一一对应，在导入的第二步会设置两者的对应关系。 另外原有 Excel 中数据要以列表的形式存在，否则另存为 CSV 文件时会丢失复杂格式数据的。

数据准备好了，下一步就是把数据导入易客 CRM 系统中，返回刚才进入的导入页面，点击选择浏览按钮，选择，Excel 文件，点击打开按钮，然后点击下一步按钮，进入导入第二步。



接下来一步看起来比较复杂，其实很简单，主要就是把原来 Excel 数据中列名和易客 CRM 系统中客户模块的数据字段匹配起来，第一列是易客 CRM 系统客户模块的数据字段，要和右边第二列中的 Excel 列名对应起来，这样易客 CRM 系统就会把 Excel 原有数据和易

客 CRM 中的数据字段一一对应起来并保存成功。





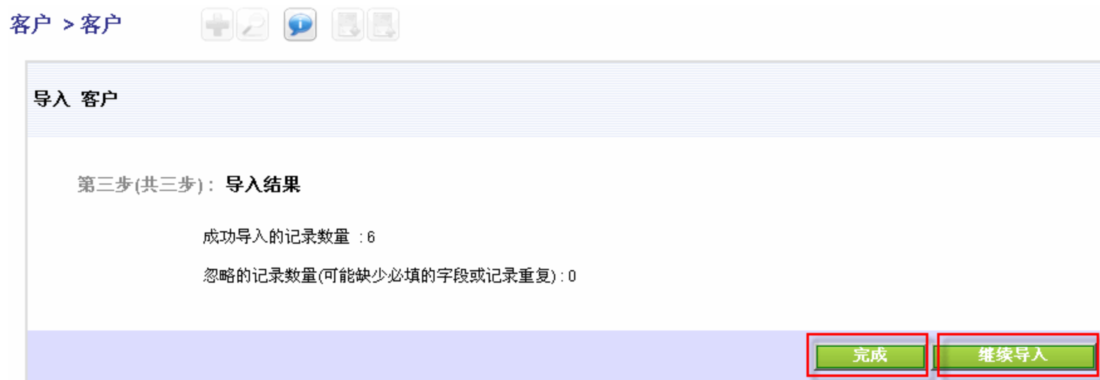
如果以后再导入类似这种 Excel 格式的文件，是不是还要重新指定对应关系，列少的话指定还算简单，如果多的话岂不是很麻烦，有没有简单的方法，指定一次，下一次就不用在指定了。CRM 系统是为用户设计的，如果用户需要这样的功能，易客 CRM 系统当然不能少啊。在指定对应关系时，如果需要保存对应关系，可以在"保存为字段映射表"左边的选择框打勾，然后在右边输入对应关系名，这样以后再导入相同类形格式的文件时直接选择使用字段映射表就可以了，无需再重新指定对应关系。若需要导入的 Excel 文件里面有特殊的格式设置，可以先将 Excel 文件另存为 CSV 文件，这样把格式去除，再存为 Excel 文件就可以顺利导入 CRM 系统了。



注意：一定要指定客户模块的必填字段，例如客户名称，否则会提示出错的。

确认指定的对应关系，然后点击"立即导入"按钮，这样就可导入 Excel 中的数据，导入完成后会显示相应的完成信息，如果数据量比较大，建议分批导入，每批 500 行最佳。

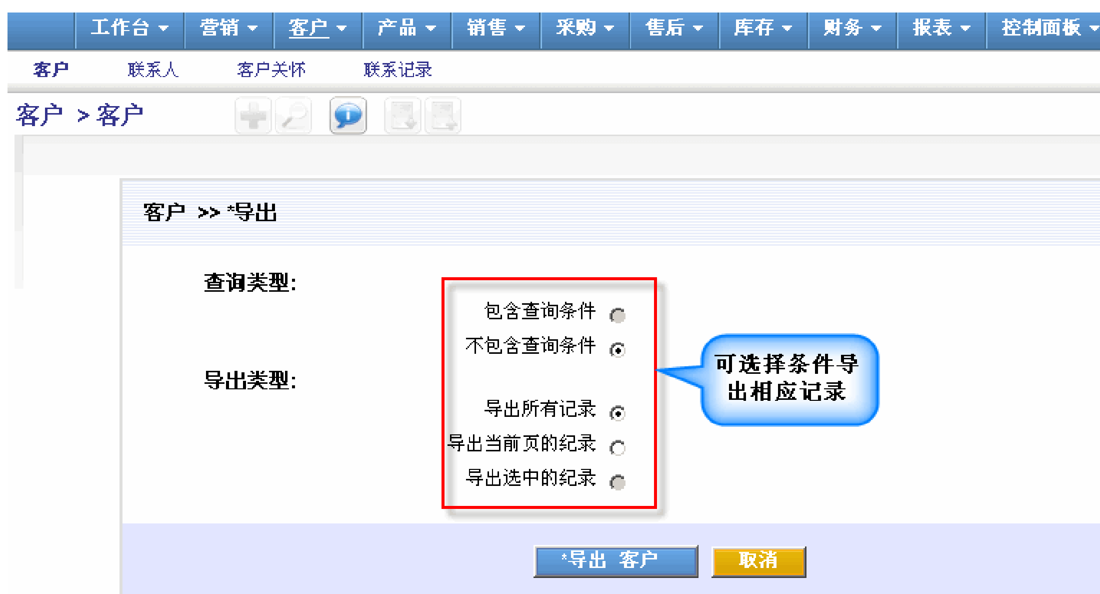
点击现在导入后会显示成功导入的记录，见下图：



如果数据全部导入完成你可点击“完成”按钮，还有数据需要导入则选择“继续导入”按钮。

导入功能还算简单吧，忘了告诉你一个好消息，导入功能还支持自定义字段的导入。这样，如果系统中缺少自己需要的字段，可以添加自定义字段，而且还可以导入，易客 CRM 为用户考虑得比较周到吧，:)。

导出功能更是简单，如果某个模块有导出功能，而且你也有导出权限，那么进入模块的列表页面，点击上方的"导出"图标即可把当前模块的数据导出，并另存为 CSV 文件。易客 3.0.0 版本的导出功能新增了选择条件，见下图：



这样在新版本里我们就可以选择自己需要的资料进行导出，而不是全部导出，更方便了用户的使用。

导入导出功能已经没有编码问题，CSV 文件默认编码即可，简体中文无需配置，繁体还需要配置 config.ini.php 文件，修改完编码就 OK 了。

好了，我们这章讲结束了，对易客 CRM 系统的导入导出功能了解了吗？

4 易客 CRM--工作台

4.1 如何使用日程安排模块？

经过前面几章的介绍，想必您对易客 CRM 已经有了 更深一步的了解，今天就给大家介绍一下易客 CRM 工作台下的日程安排模块。日程安排模块在易客 CRM 系统下是此客户管理系统的完美结合；有了日程管理模块，对您使用易客 CRM 来说会更轻松，如果您想了解或打算使用此系统就跟我来吧！

如何添加日程安排？

进入易客 CRM，点击工作台下拉菜单里面的日程安排就可以进入日程安排界面，在相应的时间就可以添加对应的日程安排了，例如：在下午 15：30 我有一会议要参加，所以上班的时候我就在 15 点处添加一新的日程，在时间列上点击 15: 00 就可以添加相应的安排了，内容栏必须填写，如下图所示：

根据不同的需要在上图类型、状态、优先级等栏目下选择所需的条件即可，系统默认设定的日常安排时间从开始时间到结束时间结束时间按为一个小时，可以根据自己的情况来选择。

为了节约时间，提高办事效率，可以使用日程安排模块的邀请功能，比如销售部门上午有会议，有了邀请功能以后，销售经理就不需要通知每个销售人员和销售部门的其他工作人员（前提是使用易客 CRM 系统的用户），只要邀请某个特定的用户即可。例如销售经理创建一个会议日程，邀请销售人员 peter 参加，这样销售人员 peter 就会收到一封来自销售经理自动发过来的 email（如需此功能，参考 **CRM 系统初始化（一）**），在邮件内容中为提示 peter 参加会议；在 peter 登陆系统的时候在首页或者日程安排下都会看到此日程安排，如下图所示：



您可以设置时间来提醒您准时参加某个日程安排，那么如何设置呢？点击上图的设置提醒按钮就可以要求系统是否提醒您了，如下图所示：

保存 取消

日程安排信息

内容	会议	事件类型	电话
状态	尚未开始	优先级	高
开始时间	2009-04-14 12 点 05 分	地点	
结束时间	2009-04-14 13 点 00 分	负责人	◉ 用户名 ○ 部门 admin
备注			

相关信息 邀请同事 设置提醒 重复

设置提醒 ◉ 是 ○ 不

提前 0 天 0 小时 5 分钟 提醒我

保存 取消

当到达提醒的时间段我们会在右下角看到短消息：



选择提醒的话，系统会在您设定的时间给您发短消息，除了要提醒您参加公司里的某个会议，日程安排里还可以提醒您与相关的客户的会见安排等。例如在 18：00 前要与某客户联系，您就可以把这个客户以及相关的联系人添加到您的日程安排里，在您所设定的时间里，系统也会以发 E—mail 的形式来提醒您。

如何将客户以及联系人添加到日程安排里？

点击相关客户按钮，选择所需的客户和与此客户相关的联系人（注：选择联系人时首先选择对应的客户），如下图所示：

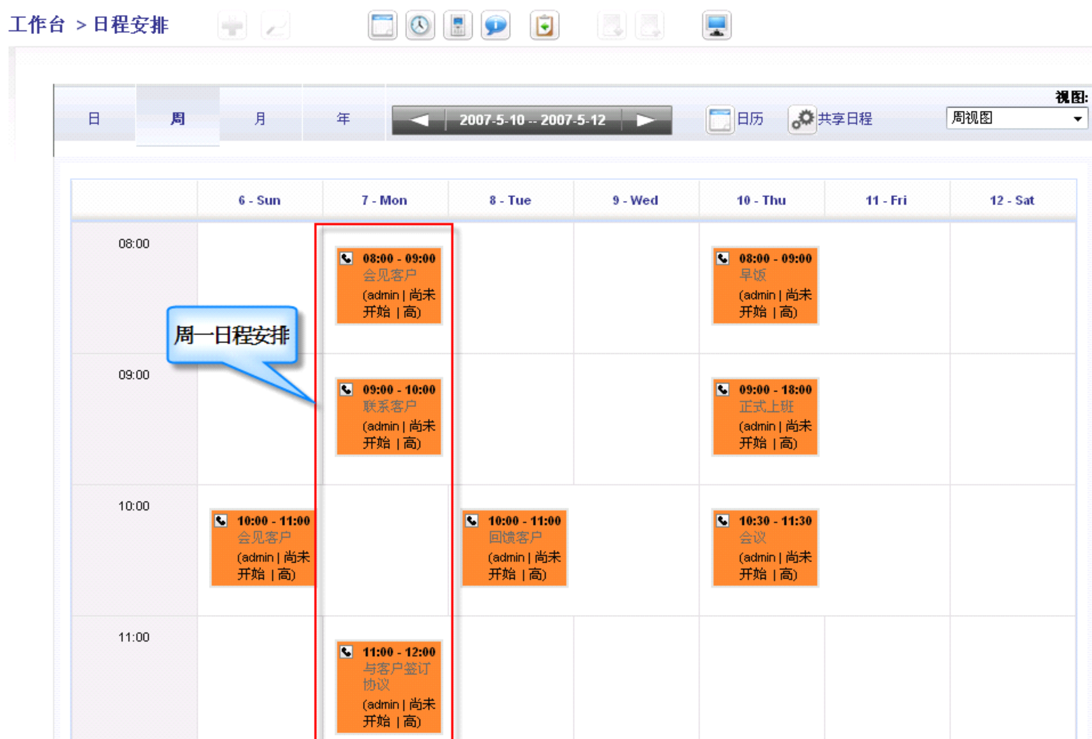
邀请同事 设置提醒 相关客户

相关客户 选择

联系人 选择

看过上面的介绍，您有没有感觉到系统简单而且实用呢?

在上面介绍了当天的日程安排，如果要把一个星期或者一年某日的日程安排也要添加上去怎么办？如果要查看过去的日程安排又该怎么办呢？点击日期栏里的某周或某年就可以添加或查看的日程安排了，比如要查看本周一自己日程安排下添加联系过的客户，就可以点击日期栏里的周，然后查看本周一的日程安排（查看某月某天或某年某天与上面所述一样），如下图所示：

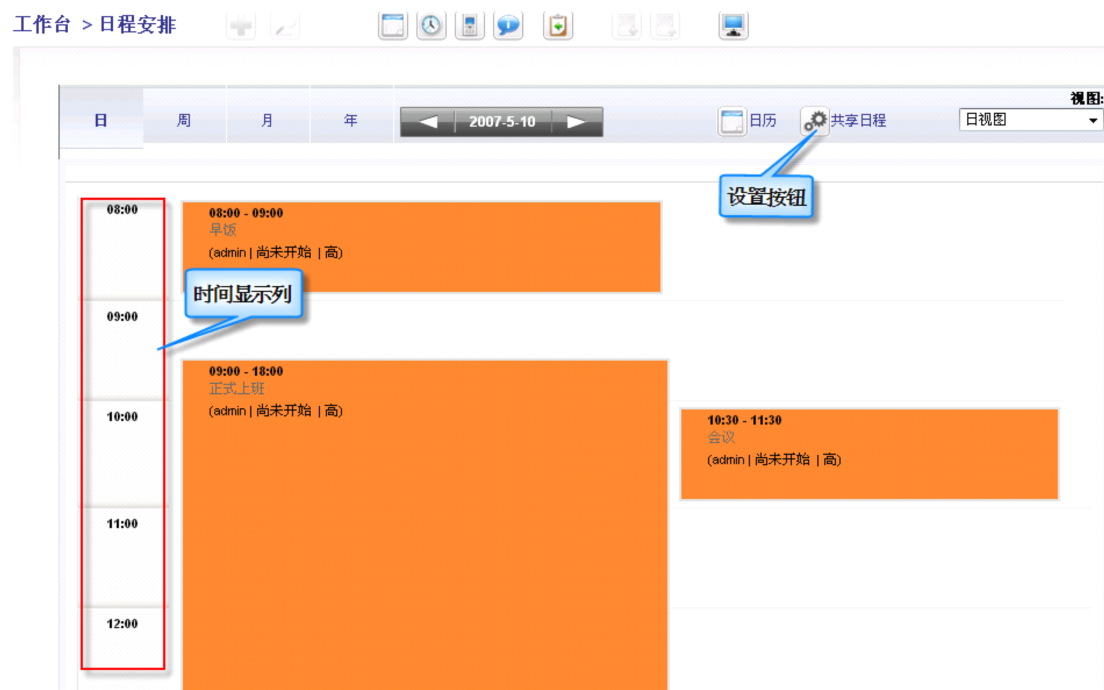


点击所要查看的主题就可以看到该日程安排的具体内容了。例如在 8 月 4 号要前去某客户公司参观学习，怕耽搁就在当天的日程安排里添加且提醒自己，具体的方法就是点击日期栏的月，然后点击 8 月 4 号进入即可在某时添加对应的日程安排了。

为了方便查看管理，您还可以选择不同的视图来查看某天的日程安排或编辑创建视图来查看某天的日程安排，上面讲的都是系统默认的日视图，可以选择列表视图来查看当日的日程安排，如下图所示：



易客 CRM 日程安排模块默认显示的是当天的工作时间（08：00—23：00，系统默认的时间格式是 12 小时格式，可以根据自己的习惯来切换不同的格式），如下图所示：



点击设置按钮即可设置时间格式，还可以看到与以下已选用户共享我的日程安排，如下图所示：

日程安排设置

时间设置

☑ 日程安排开始时间　12:00 am

☑ 使用24小时格式

共享日程安排

与以下已选用户共享我的日程安排

☑ pss001	☑ 唐洁
☐ saleadmin	☐ lpg
☑ summer	☑ salesa
☐ cui	☐ sales58
☐ 123	☐ 测试
☐ test	☐ sales582

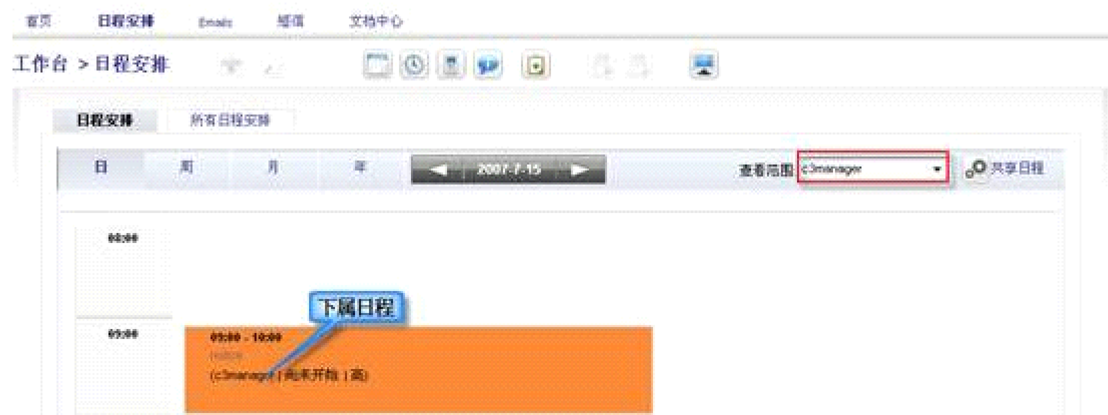
保存　取消

在上图中，在使用 24 小时前打勾就可以使用 24 小时格式了，否则就是系统默认输出的时间格式。

日程安排还具有共享功能、权限功能（上级有权查看下级的日程安排，而下级却无权查看上级的日程安排）、小组日程安排等。先来看一下权限功能，以 admin 身份登陆系统，进入日程安排模块，然后选择查看范围栏里的查看可见日程安排（所有可见日程也包含自己当日的日程），如果下级有日程安排的话您点击具体的某个下属就可以看到其日程（而以非管理员身份或不是某用户的上级则看不到其用户的日程安排），如下图所示：



如果下级有日程安排的话您点击具体的某个下属就可以看到其日程(而以非管理员身份或不是某用户的上级则看不到其用户的日程安排），如下图所示：



如果您以非管理员身份登陆系统查看“所有可见日程”日程的时候，您可以看到自己的日程、同事共享日程和小组日程，如下图所示：



为了提高效率又不影响其他同事做事，您可以把您的日程安排共享给其他同事。具体方法：进入日程安排模块，点击共享日程，在共享日程里面您就可以选择添加用此系统的同事，您的上级则不需要添加，然后其他的同事就可以在查看范围栏里选择“共享给我的日常安排”就可以看到您的日程安排），前提是所需的配置必须完成，参考 **CRM 系统初始化（一）**。如下图所示：

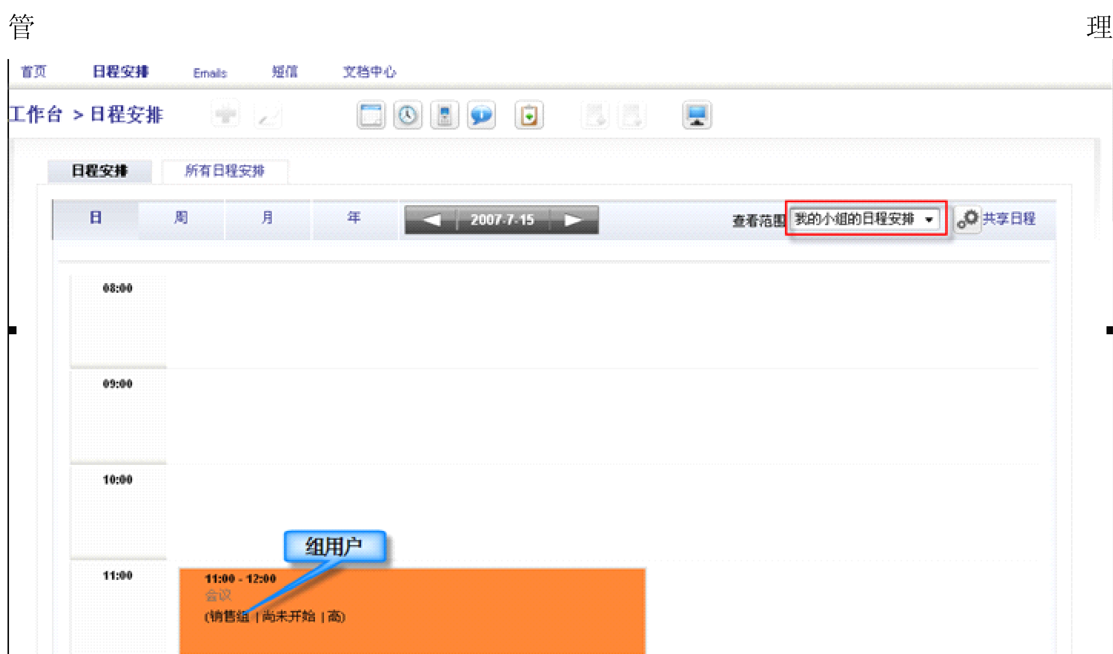


您还可以在查看范围里面选择“共享给我的日程安排”，这里只包含上级或同事共享给您的日程，如下图所示：



在创建日程安排的时候是以销售小组身份创建，在选择负责人的时候就可以选择销售组或者其他组，这样拥有组角色的所有用户和组用户的上级都可以看到此日程安排，如下图所示：

管　　理



有了这样的功能对平时工作来讲是不是很有帮组呢？

经过上面的讲解，相信您对日程已经相当熟悉了吧！

4.2 Webmails 模块

参考用户提的建议和习惯，易客 CRM 2.7.0 版本中的 Webmails 模块类似于 OUTLOOK 功能，但是邮件可与 CRM 中的联系人相关联起来，首先我们进入 Webmails 功能块：



然后点击帐号按钮，进行帐号设置，见下图：



可选择新建或者编辑系统自带的帐号来建立自己的帐号，见下图：

填写该帐号的相关信息，并选择该帐号是否启用，和是否要在邮件服务器上保留副本，最后点保存完成设置。回到帐号页面，可以看到刚才设置好的帐号，如下图：

4.3 如何使用短信模块？

了解了日程安排模块以后，接下来继续介绍短信模块，如果说日程安排模块与易客 CRM 系统是完美结合的话，那么短信模块对整个易客 CRM 系统来说更是锦上添花，为什么这样说呢？不要着急，看完下面的文章相信您就了解了。

如果您是刚使用易客 CRM 的用户，进入短信模块下面是没有任何相关信息的，如果公司内部要使用其功能的话，须到后台设置，点击进入控制面板，具体步骤参考（第五章：易客 CRM 系统初始化（二））。下面通过发送一条短信为例给大家介绍一下短信模块的功能，进入易客 CRM，点击进入工作台下拉菜单里的短信模块，点击添加按钮进入新建短信界面，填写短信的相关信息（手机号码和短信内容都是必填项），然后可以选择发送或保存短信，如下图所示：

工作台 > 短信

添加新短信

工作台 > 短信

[43] 货已发送，受到请确认 -编辑短信信息
今天已更新 (2007-05-11 16:42:44)

短信信息

保存 发送 取消

手机号码

选择联系人

手机号码 13781698852

选择用户

此框内填写手机号码

选择联系人 选择用户

手机号码

短信内容 货已发送，受到请确认

此框内填写短信内容，最多65个字符

尚能输入 65 个字符

选择用户或组

基本信息

发送日期 2007-05-12 (yyyy-mm-dd)

负责人 用户 组织 市场组

如果负责人选定的是某个用户的话，那么他发送的信息只有拥有他同等权限的用户和此用户的上级可以看的到；如果负责人是某个组织，不但组织内的用户都可以看到，而且此组织的上级也可以看到。

如果短信要发给某联系人，可以直接从系统中把此联系人的号码提取出来，点击上图的选择联系人按钮就可以进入联系人列表了，选择所要发送的联系人即可把其号码给添加到系统中（注：此联系人的信息须包含其手机号码），如下图所示：

联系人 CRM

Search Basic mode 姓名 立即查找

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

选择 关闭 显示 1 - 8 之 8

	客户名称	姓名	职位	手机	电话	Email
☐	IBM	曾珍虎		13662668755		zzh1984@yahoo.com.c
☐	IBM	周程		13456869654		godzhou@yahoo.com.cn
☐	Dell	季伟		13896962323		jiwei@sina.com.cn
☐	Dell	詹学奎		13787271237		
☐	Dell	李楠		13366588566		
☐	IBM	王文杰	副总经理	13585893902		
☐	LENOVO	周群		13685668686		
☐	惠普	李军三	销售员	13585893903		

在联系人列表中选择为此发送短信的联系人姓名，可以选择多个联系人。公司内部也可以选择使用此功能，点击短信编辑页面的选择用户按钮，进入用户列表界面即可选择发送给某相关用户了，如下图所示：

用户 CRM

Search Basic mode 在 姓名 立即查找

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

选择 关闭 显示 1 - 1 之 1

	名称	手机	Email
☐	Administrator	13381717656	zjl2018@gmail.com

发送编号:1
发送结果:15901889682
发送结果编号:

在用户列表里选择要发送的用户即可迅速的把消息发送。这样收信人就可以在自己的手机中收到一封类似这样的短信：“今天下午三点在会议室开会[C3CRM]，发信人是由323….131313 二十个数字组成的号码”，信息发送后系统会自动保存此信息的相关内容，如果短信发送不成功，系统也会自动为您保存，以备您下次发送。

经过上面的介绍可以感觉出来短信模块不但简单而且还相当实用吧！

4.4 如何使用文档中心模块？

公司业务繁多，每个职员手里都有一大堆的文件需要查看处理，实在不容易管理，而且有时候不小心还会丢失一两页，相信大家都遇到过这样的情况，那么有没有一个既可以管理公司业务，又可以管理平时文件的软件呢？有，易客 CRM 就是为您这样设计的，看过下面的介绍相信大家都会明白了。

在上一章给大家介绍了日程安排模块，在今天这讲中继续给大家介绍文档中心这个模块。文档中心模块就是可以存储与公司相关文档的模块，这是易客 CRM 专门为有上述那些烦恼的公司或个人量身定做的一个模块。那么在易客 CRM 系统里面如何使用这个模块呢？

如何添加新文档？

为了更好的讲解文档中心模块的功能，先来添加一个新的文档，在其过程中可以把此模块功能给体现出来.。进入易客 CRM 系统，点击工作台下拉菜单下的文档中心即可进入工作台界面,点击添加按钮，填写此文档的相关信息，填写完毕后保存，如下图所示：



在上图中，文档名称和文档内容都是必须填写的，在文档类型中根据存放的文档来选择不同的文档类型，系统中提供的文档类型有：“规章制度、工作计划、工作总结、客户资料、产品文档、报价文档、合同文档和其他文档等八种不同的类型”。在文件栏目里可以选择上传本地与此文档相关的文件（可以在 php.ini 里面设置所需上传文件的大小)。经过上面的步骤即可保存所建的文档，如下图所示：

工作台 ＞文档中心



[83]所发生方式 - 文档中心 信息
8天前已更新 (2007-10-23 18:40:00)

文档中心 信息　相关信息

编辑　返回列表　　　　点击此处可以查看或下载所上传的文件　　　　复制　删除

基本信息

文档名称	所发生方式	文档类型	规章制度
负责人 用户	admin	文件	谢谢你.doc
创建时间	2007-10-23 18:40:00	修改时间	2007-10-23 18:40:00

文档内容

文档内容	发生法所发生

编辑　返回列表　　　　复制　删除

保存后还可以根据需要进行修改（方法：点击页面上或下方的编辑按钮即可重新编辑或修改）。如果您还需要上传其他文件，可以点击上图所示的相关信息按钮进入此模块的相关信息界面，在相关信息界面下点击添加附件按钮就可以添加与此模块相关的文件，如下图所示：



上传成功后系统自动进入上传文件列表，如下图所示：

工作台 ＞文档中心



[14] - 文档中心更多信息
今天已更新 (2007-05-11 10:19:13)

文档中心信息　更多信息

附件　　新增 附件

创建时间	附件	描述	编辑 | 删除
2007-05-10	联系记录.doc	包含06年12月－07年5月期间的所...	删除
2007-05-10	linux.doc		删除
2007-05-10	如何管理您的客户.doc	custom	删除
2007-05-10	新建 文本文档.txt	相关信息	删除

然后可以切换到文档中心模块首页，根据自己的需要来编辑或创建视图（参考第六章：

如何易客 **CRM** 系统中快速查找信息？）。

更新：易客 CRM 最新版本中文档中心的基本信息中已经没有上传附件的功能，上传附件可以到文档中心的相关信息上传多个附件。

经过上面的介绍相信您对文档中心模块已经了解了吧！很简单的步骤就可以把文档整理的井井有条，还不心动吗？那就赶快体验一下吧！

5 营销

5.1 营销活动

营销模块包括营销活动、群发邮件和群发短信三个子模块，首先介绍一下营销活动模块 。

“营销活动”，是通过精心策划的具有鲜明主题，能够引起轰动效应的，具有强烈新闻价值的，不是一个单一的、或是系列性组合的营销活动，达到更有效的品牌传播和销售促进；它不但是集广告、促销、公关、推广等一体的营销手段，也是建立在品牌营销、关系营销、数据营销的基础之上的全新营销模式。 “营销活动”，其功能就是一项高强度、高密度的综合性整合营销行为；活动的消息报道、尝试综合的新闻描写、直接的平面广告、多媒体宣传广告配合，以及特定“公众”的现场参与等。那么在易客 CRM 系统中如何使用营销活动和管理发生过的营销活动呢？

在这里可以在系统中创建一个营销活动来详细了解此模块的供能，可以做一个学校电子产品会展的营销活动，点击添加按钮进入营销活动编辑页面，如下图所示：

营销活动名称	营销活动类型	营销活动状态	预期收入	预期结束日期	负责人	编辑 | 删除
广交会	无	无	0	2007-11-02	admin	编辑 | 删除
小型展会	无	无	0	2007-11-02	admin	编辑 | 删除
网络会展	无	无	0	2007-11-02	admin	编辑 | 删除
优惠促销	网上技术交流会	激活	0	2007-10-22	admin	编辑 | 删除

营销 > 营销活动 

新增营销活动

基本信息

保存 取消

营销活动信息

*营销活动名称	学校电子产品会展	营销活动状态	计划中
负责人	◉ 用户 ○ 组织 admin	产品	机箱
营销活动类型	展览会	预期结束日期	2007-11-15 (yyyy-mm-dd)
目标听众	学生	目标大小	5w
发起者	市场部	发送数量	500台

预期 & 实际

成本预算	120000	实际成本	100000
预期反应	非常好	预期收入	0
预期销售数量	300	实际销售数量	
预期反应数量	400	实际反应数量	
预期回报率	80	实际回报率	0

描述信息

描述：针对近期学生购买电子产品的需求，特在各个高校举行一个电脑机箱的产品展示。

填写上图内所需的信息后保存，也可以进入营销活动相关信息下添加与此营销活动相关的信息，如下图所示：

营销 > 营销活动 

[166]学校电子产品会展 - 营销活动 信息

今天已更新 (2007-11-02 12:37:36)

营销活动 信息 | 相关信息

编辑 返回列表 复制 删除

营销活动信息

营销活动名称	学校电子产品会展	营销活动状态	计划中
负责人 用户	admin	产品	机箱
营销活动类型	展览会	预期结束日期	2007-11-15
目标听众	学生	目标大小	
发起者	市场部	发送数量	
创建时间	2007-11-02 12:36:40	修改时间	2007-11-02 12:37:36

营销 > 营销活动

[166] 学校电子产品会展 - 营销活动相关信息
今天已更新 (2007-11-02 12:37:36)

营销活动信息 相关信息

附件 新增 附件

创建时间	附件	描述	编辑 | 删除
2007-11-02	收集潜在客户.txt		删除

客户 显示 1 - 1 之 1 -- 请选择 -- 加载列表 选择 客户 新增 客户

客户名称	城市	网站	电话	负责人	编辑 | 删除
东方证券				admin	编辑 | 删除

联系人 显示 1 - 1 之 1 -- 请选择 -- 加载列表 选择 联系人 新增 联系人

姓名	职位	客户名称	手机	电话	Email	负责人	编辑 | 删除
王亮		大商股份			wangliang@163.com	admin	编辑 | 删除

销售机会 新增 销售机会

无

日程安排 新增 日程安排

无

选择相关信息后，一个营销活动就创建完毕，如果在活动期间有需要改动的话可以重新进入此营销活动，点击编辑按钮编辑此营销活动，或者在进入营销活动页面下把鼠标箭头在某个字段的好后面系统会自动弹出一个编辑按钮，点击此编辑按钮就可以编辑里面的信息了。

需要查看的时候就可以在列表里打开查看，如果此方面的内容比较多，可以在系统中查询（参考"如何在易客 CRM 系统中快速查找客户信息"？）与此营销相关的字段就可以很快查看此营销活动了。

5.2 群发短信

群发短信可以创建具体的方案和与短信相关的内容，这在以后查看的时候也比较方便。在了解了上面的短信模块后，您一定会急着想了解群发短信这个模块吧！那就跟着我来吧！

进入营销下拉菜单下的群发短信模块，点击工具栏里的增加按钮就可以填写与此短信相关的信息，如下图所示：



创建群发短信　　自定义群发短信

1. 基本信息
2. 群发短信规则
3. 确认接收人
4. 开始发送

基本信息
输入名称 & 描述

方案名称：客户问候

备注：与客户建交2周年问候

短信内容：XXXX公司领导和全体职工您们好！
在两年的紧密合作中，能的大贵公司的大力支持很让我们欣慰，在此两周年之际，我代表我公司全体职工想贵公司问好！在新的一年来临之际，希望能够继续得到贵公司的大力支持！

填写完内容之后，点击下一步：

创建群发短信　　自定义群发短信

1. 基本信息
2. 群发短信规则
3. 确认接收人
4. 开始发送

选择选新规则 然后点击下一步

群发短信规则
至少指定一个条件以确定触发该规则执行群发短信操作的条件。

基本选项

字段:		开始日期:	结束日期:
客户档案 - 公司成立时间	自定义	(yyyy-mm-dd)	(yyyy-mm-dd)

高级选项

- 通过在第三列输入多个用逗号分开的关键字以使用 “or” 运算符。
- 最多可输入 10 项，各项之间用逗号隔开。例如：输入 CA, NY, TX, FL 将搜索 CA 或 NY 或 TX 或 FL。
- 请用引号引起包含逗号的数据。例如，输入 "200,000","1,000,000" 将搜索 200,000 或 1,000,000。

字段	运算符	值	
无	无		和
无	无		和
无	无		和
无	无		和
无	无		

<上一步　下一步>　取消

创建群发短信　　自定义群发短信

1. 基本信息
2. 群发短信规则
3. 确认接收人
4. 开始发送

显示 1 - 50 之 145　　1 2 3

编号	姓名	公司	手机	状态	删除
3	张小姐	爱默生有限公司	13816500546	未发	删除
10	louis	上海上师出国	13003234399	未发	删除
17	庄先生	广东中山阁荣公司	13380875605	未发	删除
27	许先生	上海某阀门贸易公司	13601649817	未发	删除
30	张烨华	成都烨华文化传播	13880523616	未发	删除
33	农生	广西南宁安朗财务咨询服务有限公司	13397719706	未发	删除

点击发送：

创建群发短信　　　　自定义群发短信

1. 基本信息
2. 群发短信规则
3. 确认接收人
4. 开始发送

发送完成

当收件人多的时候，发送的时间会相对长一点，上面就会显示正在发送

<上一步　完成　取消

发送完成后点击完成就会到发送信息列表了，如下图所示：

易客CRM　联系电话:021-54656361　用户手册　我要提问　帐号&设置　短消息(0)　退出 (admin)

工作台　营销　客户　产品　销售　采购　售后　库存　财务　报表　控制面板　查找...　查找

营销活动　群发短信　群发邮件

营销 > 群发短信

#	方案名称	备注	短信内容	工具
1	通知	必须参加	下午3点会议室有会议，全体职工必须都要参加!	
2	客户问候	与客户建交两周年问候	XXX公司领导和全体职工您们好！在两年的紧密合作中，能得到贵公司的大力支持很让我们欣慰，在此两周年之际，我代表我公司全体职工向贵公司问好，在新的一年来临之际，希望能够继续得到贵公司的大力支持!	

经过上面的介绍我们发现，易客 CRM 群发短信使用起来非常简单。那再来看看群发邮件又是怎样使用的。

5.3　群发邮件

群发邮件和群发短信有很多相同之处，最大的不同之处就是群发邮件要配置 smtp（邮件发送协议），接下来就介绍一下如何使用群发邮件模块的。

点击营销菜单下的群发邮件，进入群发邮件页面，点击工具栏里的添加按钮就可以添加一个新的邮件方案了，如下图所示：



创建群发邮件

1. 基本信息
2. 群发邮件规则
3. 确认接收人
4. 开始发送

基本信息
注意：
1)群发邮件主要是针对系统中的联系人。
2)只有管理员才能在控制面板定义Email摸版。
3)群发前请确认SMTP是否配置成功。
4)发件人是SMTP服务器信息中的邮件地址。

方案名称 ： 岁末促销

备注: 11.16-12.30

邮件主题: 欢迎您对易客CRM的支持

邮件内容: 选择Email模版

选择模版

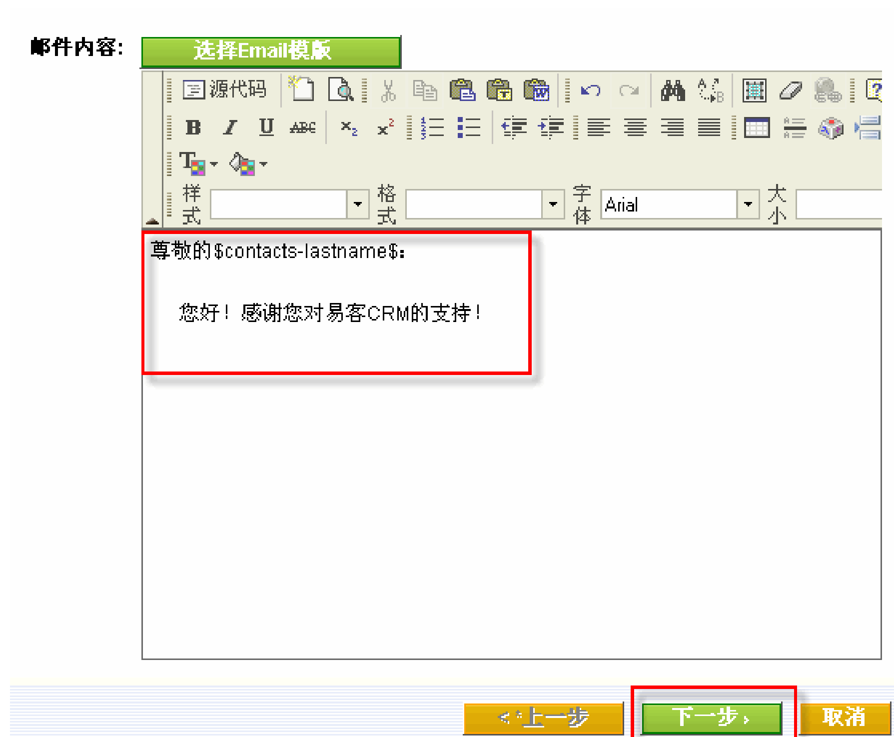
填写相应的内容，并选择合适的邮件模版，当我们点击选择 Email 模版按钮时会出现 Email 的模版列表，见下图：

Email模版

模版名称:	描述:
促销活动	
youjian	
合并字段测试	
客户关怀	定期对客户进行关怀和慰问！
hi	
asdf	

选择此模版

我们选择促销活动这个模版来试试：



大家可以看到，模版的内容自动添加到邮件中，此时我们还可以对内容进行编辑并且在内容中可加入源代码。编辑完之后再点击下一步：

1. 基本信息
2. 群发邮件规则
3. 确认接收人
4. 开始发送

群发邮件规则
至少指定一个条件以确定触发该规则执行群发邮件操作的条件。

基本选项

字段:		开始日期:	结束日期:
客户档案 - 公司	自定义	(yyyy-mm-dd)	(yyyy-mm-dd)

可选择日期

高级选项

- 通过在第三列输入多个用逗号分开的关键字以
- 最多可输入 10 项，各项之间用逗号隔开。例如：输入 CA, NY, TX, FL 将搜索 CA 或 NY 或 TX 或 FL。
- 请用引号引起包含逗号的数据。例如，输入 "200,000","1,000,000" 将搜索 200,000 或 1,000,000。

字段	运算符	值	
客户状态	等于	潜在客户	和
无	无		和
无	无		和
无	无		和
无	无		

可设定一些条件对收件人进行筛选

< 上一步　下一步 >　取消

点击下一步，进入下图：

创建群发邮件　　自定义群发邮件

1. 基本信息
2. 群发邮件规则
3. 确认接收人
4. 开始发送

显示 1 - 3 之 3

编号	姓名	公司	Email	状态	删除
304	at	全聚德	vicky@c3crm.com	未发	删除
305	ft	万体有限公司55555	11@c3crm.com	未发	删除
306	ff	瑞策软件	sales@c3crm.com	未发	删除

邮件状态

可删除不发送客户

< 上一步　开始发送 >　取消

点击发送

点击开始发送按钮：

创建群发短信　　自定义群发短信

1. 基本信息
2. 群发短信规则
3. 确认接收人
4. 开始发送

发送完成

< 上一步　完成　取消

在发送邮件过程中，系统会显示还有多少封未发送，如果邮件较多，可能需要等待一会，到全部发送之后，会显示发送完成。

发送完成后点击完成就会到群发邮件列表了，上面会显示方案名称，已发邮件数量等，如下图所示：

营销活动　群发邮件　群发短信

营销 > 群发邮件

#	方案名称	备注	邮件主题	已发数量	未发数量	总数量	工具
1	岁末促销		促销活动	3	0	3	
2	群发邮件测试一第二次		群发邮件测试一第二次	3	0	3	
3	11		11	0	0	0	
4	首次推销函		Re。 易客CRM邮件群发测试	3	0	3	

群发短信和群发邮件都非常的方便和实用，想必您一定心动了吧！那就赶快试用吧！到这里第五章要介绍的内容就介绍到这里了，下一章接着给大家介绍客户模块,请不要错过哦!

6 易客 CRM—客户

6.1 如何创建和查看客户？

在前面几章中已经了解了易客 CRM 首页视图介绍、易客 CRM 系统的模块介绍、易客 CRM 系统初始化、如何在易客 CRM 系统中快速查找客户信息、如何导入原有数据和导出易客 CRM 系统数据等。一般情况下，我们导入的数据无外乎就是客户信息、联系人信息、联系记录等。在导入数据到易客 CRM 客户管理系统后需要做什么呢？如何做呢？这就是今天课程的主题了，Let's go!

在客户模块中包括客户、联系人、联系记录和客户关怀等四个模块，先来了解一下客户模块。

什么是客户管理？

客户管理模块包括客户、联系人和联系记录三个模块。客户模块主要管理客户的详细信息以及客户的相关资料。联系人模块主要管理与客户相关的联系人信息。联系记录模快主要管理与客户业务往来的信息。一个客户对应多个联系人，多条联系记录。通过客户的相关信息可以查看客户相关的联系人，所有的联系记录以及其他相关信息。

如何创建客户？

相信每个销售人员手里都有一定的客户，也应该遇到过类似硬盘损坏或病毒导致客户资料丢失，因此这就要求我们使用客户管理系统来管理自己的客户，那么如何创建自己的客户呢？

进入易客 CRM 系统，点击客户管理模块下的客户进入客户模块界面，然后点击菜单栏里的添加按钮，如下图所示：

客户管理 > 客户



点击添加按钮后就可以看到新增客户里面的基本信息，根据您的需要来填写客户的信息，注意带星号的为必填项。如下图所示：

新增客户

客户信息

保存 取消

*客户信息

*客户名称	上海瑞策软件有限公司	客户编号	
电话	021-64876441	网站	http://
传真		其它电话	
关联单位		Email	
员工人数	无	其它Email	
客户来源	无	客户级别	无
客户状态	无	营业额	无
下次联系时间	(yyyy-mm-dd)	* 负责人	⦿ 用户名 ○ 部门 admin

在客户基本信息页面中填写您所需要的客户信息，然后点击页面上方或下方的“保存”按钮即可保存客户资料。易客 2.7.0 版本在原客户模块增加最新联系时间和联系次数字段，结合视图可以实现类似腾讯 TM 中最近联系客户和最常联系客户。当你每一次更新联系记录时，最新联系时间和联系次数也会随之自动更新。

客户 信息 相关信息

编辑 共享 返回列表 新增客户 复制 删除

*客户信息

客户名称	上海瑞策软件	客户编号	
电话	021-64876441	网站	
传真		其它电话	
关联单位		Email	
员工人数	无	其它Email	
客户来源	无	客户级别	无
客户状态	无	营业额	无
下次联系时间	--	负责人 用户名	admin
创建时间	2008-11-17 15:18:03	修改时间	2008-11-18 13:32:14
占用时间		最新联系时间	2008-11-18 13:32:14
联系次数	1		

如果您觉得基本信息不能完全概括客户的一些重要信息的话，可以点击页面上的“相关信息”，输入客户的相关信息，如下图所示：

[277] 上海瑞策软件 - 客户相关信息
今天已更新 (2008-11-18 13:32:14)

客户信息 | 相关信息

联系记录 显示 1 - 1 之 1 新增 联系记录

主题	客户	联系人	联系日期	联系类型	负责人	编辑 | 删除
交货	上海瑞策软件(交货)			拜访客户	admin	编辑 | 删除

附件 新增 附件

创建时间	附件	描述	编辑 | 删除

应收款 显示 1 - 3 之 3

应收款编号	客户	应收金额	应收日期	是否收款	负责人	编辑 | 删除
G20081117-015	上海瑞策软件(交货)	3000.00	2009-01-17	未收	admin	编辑 | 删除
G20081117-014	上海瑞策软件(交货)	7500.00	2008-12-17	未收	admin	编辑 | 删除
G20081117-013	上海瑞策软件(交货)	4500.00	2008-11-17	未收	admin	编辑 | 删除

联系人 新增 联系人

无

销售退货单 显示 1 - 1 之 1

编号	负责人	编辑 | 删除
THD20081117-001	admin	编辑

保存完毕后并不意味着此客户的信息永远保存，不再变化，生意上的往来随时都在变化，这就要求我们时刻保持更新的客户信息；如果要重新建立客户来增加客户的信息就太麻烦了， 所以我们只需重新编辑客户信息就可以了。当然生意上只有永远的利益，没有永远的友谊，有的客户在一段时间之后可能不会再联系了，所以对于已经确认不再往来的客户就无需再保存他的信息，有必要的时候可以把他们删除掉。那么如何删除呢？如下图所示：

客户 > 客户



提示：通过查看范围可查看本人或下属的客户档案，点击下方的视图可查看符合相应条件的客户档案，点击上方的+号图标可增加新的客户档案，点击放大镜图标可查找客户档案。

所有 | 潜在客户 | 查看客户

查看范围: 我负责的客户档案 删除 修改负责人 发送邮件 导出 显示 1 - 20 之 873 1 2 3 4 5

客户名称	电话	网站	客户状态	负责人	编辑 | 删除
徐州华宇电力设备制造有限公司	0512-81895856		潜在	admin	编辑 | 删除
海门市天星纸箱有限公司	0513-82369166		已成交	admin	编辑 | 删除
昆山正仪娄江开发区建山新型建材厂	57890950		已成交	admin	编辑 | 删除
吴江临沪热电有限公司	0512-63248772		已成交	admin	编辑 | 删除
启东瑞丰化工有限公司	5138320100		失败	admin	编辑 | 删除
江苏连连超微化工有限公司	黃建軍		失败	admin	编辑 | 删除
上海悦腾混凝土制品有限公司(sdfgsdfsdf)	021-66125668		有意向	admi	编辑 | 删除
苏州苏福马机械有限公司	0512-66627621		有意向		编辑 | 删除
苏州昆山鹿通路桥有限公司	0512-57773628		已成交		编辑 | 删除
海门麒麟镇麒龙机械制造有限公司			有意向	admin	编辑 | 删除
金建(海门)钢结构有限公司	0513-2181546		潜在	admin	编辑 | 删除

编辑删除按钮

如何方便快捷的查看客户？

客户信息填写完毕之后，就可以进入客户列表了。作为销售人员，难免有很多的客户，有新客户、老客户、还有一些潜在的客户等。这么多的客户如果一个一个查看起来就比较麻烦，如果能有目的的查看客户的信息岂不是很方便，那么如何方便迅速的查看自己所需了解的客户呢？如下图所示：



通过选择查看范围可以选择自己要查看的客户，查看范围里面包括：所有可见客户档案、我的客户档案、下属的客户档案、我的小组的客户档案、共享给我的客户档案等，您可以根据自己的需要来选择您要查看的客户档案（**注意**：视图只能由管理员来创建，其他用户没有创建视图的权限）。不过您还可以选择视图来查看，在此系统的默认视图选项里面包括所有、预期客户和本周新客户。您可以根据自己的需要来选择要查看自己的客户，不过有时候系统默认的选项并不能满足平时工作中的需求，所以可以创建新的视图以满足工作的需要，如上图所示，如何使用视图请参考第六章。这样一来在工作中不是很方便的来查看自己的客户信息了吗？

好了，这节到这里就结束了，对客户模块了解了吗？

6.2 如何管理好您的重点客户？

在上一节中讲了如何创建客户和查看客户，前面几章也知道了如何将 CSV 格式的文件资料导入到易客 CRM 系统中。那么创建客户和导入客户后怎么做呢？这个就是接下来要讲的内容了。

如何将客户分级？

相信每个销售人员手里都有一定的客户，也有一部分是自己比较重要的客户，大部分订单都要从这些客户中来，那么如何将这些客户从普通客户中区分开来呢？

在易客 CRM 系统中，用几个星表示客户级别，在这里共分了 5 级，最重要的客户是 5 星，最低级别的是 1 星（可以通过控制面板->下拉框选项来修改默认级别)。

知道了易客 CRM 系统的客户分级情况，有的会问，对客户分级有什么好处呢？又该如何将客户分级呢？

1、通过分级可以很直观的看到哪些是重要客户，哪些是普通客户，哪些是潜在的客户。

2、通过分级，就可以用不同的方式来对待不同级别的客户，这样就不会失去重要的客户，而潜在的客户也可以进一步的去沟通。

进入易客 CRM 系统，点击客户管理，然后进入客户列表，如下图所示：



所有 | 预期客户 | 创建视图 | 编辑 | 删除

查看范围 所有可见客户档案 | 删除 | 修改负责人 | 发送邮件 | 显示 1-9之 9

客户名称	城市	网站	电话	负责人	编辑 | 删除
网易	北京	.www.163.com		admin	编辑 | 删除
上海文广	上海			admin	编辑 | 删除
华东电力				admin	编辑 | 删除
新浪		www.sina.com.cn		admin	编辑 | 删除
神舟		www.dell.com.cn		admin	编辑 | 删除
Dell	厦门	www.dell.com.cn		admin	编辑 | 删除
IBM	上海	www.ibm.com.cn		admin	编辑 | 删除
LENOVO	南京	www.lenovo.com.cn		admin	编辑
惠普	上海	www.hp.com.cn		admin	编辑

可以在客户列表中，找到一条对应的客户信息，开始进行相应操作。

点击编辑按钮，编辑客户信息，进入如下页面：

*客户信息			
*客户名称	搜狐	客户编号	00003
电话	021－45525112	网站	http:// www.sohu.com
传真		其它电话	
关联单位		Email	
员工人数	1000 人以上	其它Email	
客户来源	合作伙伴	客户级别	5星
客户状态	有意向	行业	传媒
公司性质	无	类型	无
营业额	无	公司成立时间	2007-03-16 (yyyy-mm-dd)
下次联系时间	2007-04-18 (yyyy-mm-dd)	负责人	用户 组织 admin
地址信息		复制收货地址	复制付款地址
付款国家	china	收货国家	America
付款省份	peking	收货省份	NEW YORK
付款城市		收货城市	
付款地址		收货地址	

客户状态　级别选项

例如：这个客户已经初步同意了我们的报价，所以我们就可以选择这个客户为潜在客户，而下一步就是签单了，等级就要选择的高一点了，选择四颗星，然后保存一下，就可以在客户界面中很直观的看到这个客户的等级信息了。

关联单位		Email	
员工人数	1000 人以上	其它Email	
客户来源	合作伙伴	客户级别	4星
客户状态	潜在	行业	传媒
公司性质	无　编辑	类型	无
营业额	无	公司成立时间	2007-03-16
下次联系时间	2007-04-18	负责人 用户	admin

如果需要修改客户信息，也可以在客户的详细信息界面内进行编辑。进入客户的详细信息界面，把光标放到客户级别或客户状态上面，系统自动会弹出来一个编辑按钮，点击编辑按钮就可以编辑客户级别或客户状态了。

员工人数	1000 人以上	其它Email	
客户来源	合作伙伴	客户级别	4星 保存 或 取消
客户状态	潜在	行业	传媒
公司性质	无	类型	无

在下拉框内选择客户级别然后保存就可以了，这是不是很方便呢？当然您也可以用同样的方式修改客户的其他信息，注意不是所有字段都可以通过这种方式(Ajax 编辑)编辑。

很简单的操作，我们就可以将客户分级了，这样就把重要客户和普通客户区分开来了，比较好用吧！

如何按客户的级别来查找客户？

这样也许会有朋友会问，我有很多客户，难道一个一个点进去看？这样不是很麻烦吗？其实也不用的，直接按照级别查找就可以了，对有几个 1 星、几个三星、有几个五星查的一清二楚。要知道是怎么回事就接下来学吧！

进入客户管理模块，然后点击工具栏里的查找按钮



然后切换到高级查找



提示：通过查看范围可查看本人或下属的客户档案，点击下方的视图可查看符合相应条件的客户档案，点击上方的+号图标可增加新的客户档案，点击放大镜图标可查找客户档案。

所有 | 潜在客户 | 已成交客户 | 查看客户 | 创建视图 | 编辑 | 删除

查找 高级查找 查找 客户名称 立即查找 [x]

高级查找

B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

接下来填写您的查找条件，在这里我们选择查找客户级别是 4 星的客户



提示：通过查看范围可查看本人或下属的客户档案，点击下方的视图可查看符合相应条件的客户档案，点击上方的+号图标可增加新的客户档案，点击放大镜图标可查找客户档案。

所有 | 潜在客户 | 已成交客户 | 查看客户 | 创建视图 | 编辑 | 删除

查找 基本查找 ○ 匹配以下所有条件 ⦿ 匹配以下任意条件 [x]

客户级别 包含 4

选择客户级别 填写数字4

增加条件 删除条件 立即查找

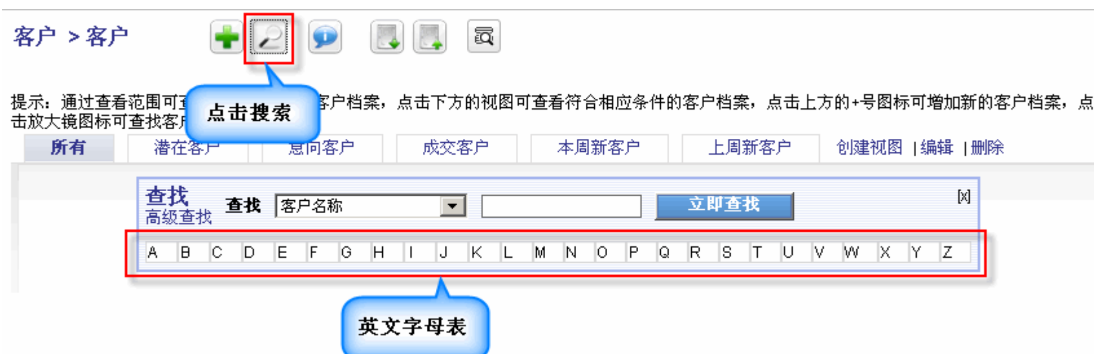
下图就是按照级别来查找出来的客户。

查看范围: 所有可见客户档案 删除 修改负责人 发送邮件 显示 1 - 3 之 3

□	客户名称	城市	网站	电话	负责人	编辑 | 删除
□	网易	北京	www.163.com		admin	编辑 | 删除
□	神舟		www.dell.com.cn		admin	编辑 | 删除
□	惠普	上海	www.hp.com.cn		admin	编辑 | 删除

还有其他方法，就是创建以 1 星、3 星、5 星为条件的视图，以后通过切换视图就可以找到您所需要的客户信息。请参考第六章如何使用视图。

除了上述方法外，还可以通过客户名称的首个拼音或者英文字母来查找：



现在我们点击英文字母表的 S，所有以 S 开头的客户就都列出来了。



客户名称	网站	收货国家	客户编号	负责人	客户状态	客户级别	客户来源	编辑 | 删除
S-A				admin	无	3星	无	编辑 | 删除
上海瑞策软件(交货)				admin	无	3星	无	编辑 | 删除
苏州喜多坊婚纱礼服有限公司(需要60个不同尺寸的相框)	www.lissabride.com/		05454	admin	无	无	无	编辑 | 删除
上海剑龙礼品有限公司	www.jianglong.com			admin	潜在	3星	老客户	编辑 | 删除
上海会意咨询有限公司	www.huiyi.com			admin	潜在	3星	老客户	编辑 | 删除
盛大网络				admin	无	无	无	编辑 | 删除

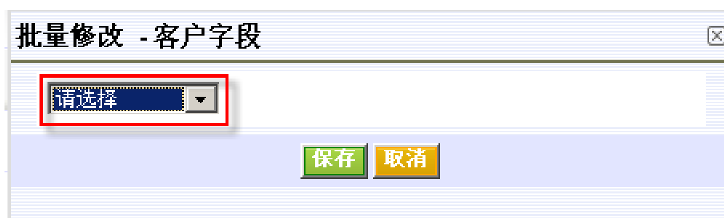
通过以上简单的操作，您就可以方便快捷地管理和查看每个客户的资料，了解不同客户的情况，就可以针对性的展开销售策略了！首字母查找方式同样适用于联系人，供应商，供应商联系人等模块。

6.3 如何批量修改客户信息

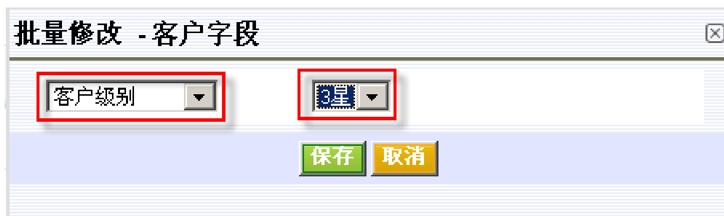
易客 2.7.0 版本新增了批量修改的功能，方便用户批量修改客户信息，见下图：



先选择要修改的客户，然后点击批量修改按钮，点击之后弹出以下窗口：



选择要修改的字段，并填写或选择修改内容。例如我们选择把这三个客户级别都改为 3 星，如下图：



保存之后我们再看客户列表，会发现三个客户的级别都从原来的无改为 3 星。

☐	客户名称	网站	收货国家	客户编号	负责人	客户状态	客户级别	客户来源	编辑 | 删除
☐	上海瑞策软件(交货)				admin	无	3星	无	编辑 | 删除
☐	S-A				admin	无	3星	无	编辑 | 删除
☐	万体有限公司55555				admin	无	3星	无	编辑 | 删除

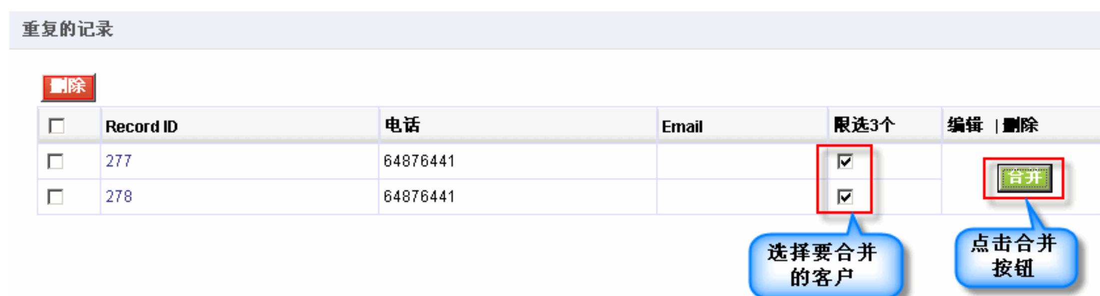
这个新功能是不是让你们修改客户信息的效率提高了很多呢？

6.4 合并客户

当我们在使用 CRM 系统的时候可能会发现，一些客户名称不同，但其他信息却相同，这时我们就需要把信息重复的客户合并起来。易客 2.7.0 版本就推出了合并客户的功能，主要是针对相同电话记录的客户进行合并。客户模块下有一个合并客户按钮：



当你点击合并客户的按钮后，系统会自动进行重复电话记录的搜索：



例如自动搜索出两条有相同电话的客户，选择之后，点击合并。见下图：

合并客户

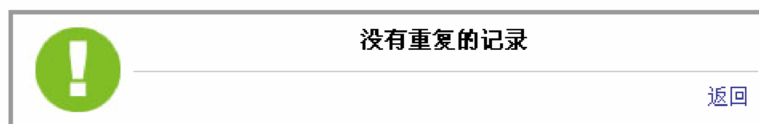
合并数据重复的客户

字段列表	记录 #1 ◉ 作为主记录	记录 #2 ○ 作为主记录
客户名称*	◉ 上海瑞策软件有限公司	○ 瑞策
客户编号	◉ -- 无 --	○ -- 无 --
电话	◉ 64876441	○ 64876441
网站	◉ -- 无 --	○ -- 无 --
传真	◉ -- 无 --	○ -- 无 --
其它电话	◉ -- 无 --	○ -- 无 --
关联单位	◉ -- 无 --	○ -- 无 --
Email	◉ -- 无 --	○ -- 无 --
员工人数	◉ 无	○ 无
其它Email	◉ -- 无 --	○ -- 无 --
客户来源	◉ 无	○ 无
客户级别	◉ 无	○ 无
客户状态	◉ 无	○ 无
行业	◉ -- 无 --	○ -- 无 --

收货邮编	◉ -- 无 --	○ -- 无 --
重要提示	◉ -- 无 --	○ -- 无 --
客户喜好	◉ -- 无 --	○ -- 无 --
订单数量	◉ 0	○ 0
订单金额	◉ 0.00	○ 0.00
联系次数	◉ 0	○ 0

合并

在此图中你可选择一个客户为主记录，并选择需要合并的字段，最后点合并按钮。上图中以记录 1 为主记录，当选择的字段合并后，系统中就只剩主记录的内容。例如我们合并记录 1 和记录 2 的客户名称，并且以记录 1 为主字段，那么合并后，客户名称就显示上海瑞策软件有限公司。并且系统会提示：



6.5 如何管理联系人信息？

在上一节了解了客户模块中的客户，作为一个销售人员，就必定有跟客户相关的联系人，也就是今天所要讲的。如何用易客 CRM 来管理好联系人呢？如果您还不知道，或者正要准备使用易客 CRM 来管理这方面的信息，就跟我来吧！

如何添加联系人？

进入易客 CRM 系统，点击客户管理下拉菜单下的联系人模块，进入新建联系人界面。



点击添加按钮后就可以看到新增联系人的基本信息，根据需要填写联系人所需的信息，带星号的是必填项（在以后的篇章里面就不在重复了），然后保存，如下图所示：

客户 ＞联系人



新增联系人

联系人信息

保存 取消

联系人信息

*姓名	王经理	称呼	先生.
英文名	mike	职位	销售经理
客户名称	鑀多多贸易有限公司	办公电话	021-68546854
手机	13585896565	小灵通	
传真	021-68546856	Email	sales@qdd.com
客户来源	电话来访	负责人	用户 组织 admin
家庭电话		其它电话	
助理电话		部门	
生日	2007-11-08 (yyyy-mm-dd)	经理	
助理		MSN	sales@qdd.com
QQ	4561235		

客户 ＞联系人



[3]王经理 -联系人 信息

今天已更新 (2007-11-07 11:09:08)

联系人 信息 相关信息

编辑 返回列表 复制 删除

联系人信息

姓名	王经理	称呼	先生.
英文名	mike	职位	销售经理
客户名称	鑀多多贸易有限公司	办公电话	021-68546854
手机	13585896565	小灵通	
传真	021-68546856	Email	sales@qdd.com
客户来源	电话来访	负责人 用户	admin
家庭电话		其它电话	
助理电话		部门	
生日	2007-11-08	经理	
助理		MSN	sales@qdd.com
QQ	4561235	创建时间	2007-11-07 11:09:08
修改时间	2007-11-07 11:09:08		

联系人多的时候就会很难分辨是属于哪个客户，所以应该让联系人对应哪个客户在联系人信息中显示出来，因此，在添加联系人的同时就应该指定是属于哪个客户，如上图所示，点击选择客户图标按钮就可以选择联系人对应的客户了。

基本信息界面所包含的信息不一定能够完全概括此联系人的一些信息，可以进入此联系人相关信息界面来添加此联系人相关信息，如下图所示：

[15] 李四 - 更多信息
1天前已更新 (2007-05-04 15:10:58)

信息 | 更多信息

联系记录 新增 联系记录

主题	联系类型	创建时间	编辑 | 删除
反馈	拜访客户	2007-03-25	编辑 | 删除

销售机会 显示 1 - 1之 1 新增 销售机会

销售机会	客户名称	销售阶段	金额	预计完成日期	负责人	编辑 | 删除
冬季	腾讯	方案指定		2007-03-29	admin	编辑 | 删除

报价单 显示 1 - 1之 1 新增 报价

报价单编号	报价单阶段	销售机会名称	客户名称	负责人	编辑 | 删除
Q20070329-004	已审阅	冬季	腾讯	admin	编辑 | 删除

客户反馈 显示 1 - 1之 1 新增 客户反馈

客户反馈编号	主题	相关对象	状态	优先级	负责人	编辑 | 删除
61	出现乱码	李四	打开	低	admin	编辑 | 删除

营销活动 显示 1 - 1之 1 选择 营销活动

营销活动名称	营销活动类型	营销活动状态	预期收入	预期结束日期	负责人	编辑 | 删除
测试软件	广告	无	20000	2007-03-26	admin	编辑 | 删除

作为销售人员在生意往来方面难免少不了应酬，一旦客户的联系人比较多的话，有时候在一个陌生的环境下就很难一下子分辨出来，在一定的场合下就造成了不必要的尴尬；如果能够及早的知道联系人的五官貌相的话，这样对于销售人员来说就比较方便。易客 CRM 就充分想到了这一点，就在联系人更多选项页面中的下方，有一个联系人照片选项，如果有联系人照片的话，就可以把联系人的照片上传上去，这样一来，如果遇到见面或者洽谈业务的时候不就非常容易的辨认对方了吗？当然也包括联系人的生日，如果在联系人生日那天能及时的送去我们的祝福，对您来说，您跟联系人的关系不是更进了一层吗？如下图所示：

住址信息		○ 复制其它地址	○ 复制邮寄地址
国家	china	其它国家	
省份	shanghai	其它省份	
城市	shanghai	其它城市	
主要街道	四平路	其它街道	
邮箱地址	sales@qdd.com	其它邮箱地址	
邮编	200092	其它邮编	

联系人照片信息:

联系人照片	浏览...

如果在联系人信息中并没有把该联系人对应哪个客户显示出来的时候，或者您想在客户和其他模块添加直接添加联系人的话，您就可以在跟联系人相关的一些模块下来添加联系人，例如在客户相关信息界面下添加与该客户对应的联系人，如下图所示：



上面的如何创建联系人，如果在您使用此系统以前已经在用其他方式创建了很多联系人，比如 excel 里面。 如果都要一个一个输入岂不是很麻烦，为此，易客 CRM 为用户开发了导入联系人功能，可以批量导入多个联系人，详细信息请参考第二十九章如何导入原有数据和导出易客 **CRM** 系统数据？

这一章讲完了，关于这节讲的内容，大家还了解了吗？

6.6 如何管理业务联系记录？

在上一节了解了客户模块中的联系人，作为一个销售人员，既然有了客户和联系人，就必定有跟联系人相关的联系记录，也就是今天所要讲的。联系记录的重要性有时候直接关系到公司的盈利，那么如何用易客 CRM 来管理好联系记录呢？如果您还不知道，或者正要使用易客 CRM 来管理这方面的信息，就跟我来吧！

如何添加联系记录？

进入易客 CRM 系统，点击客户管理模块下拉菜单里面的联系记录，点击菜单栏里的添加按钮，然后进入联系记录的基本信息界面，填写联系记录所需的信息后点击保存，如下图所示：



新增联系记录

基本信息

保存 取消

联系记录信息

客户		联系人	
*主题		联系类型	拜访客户
联系日期	2007-03-25 (yyyy-mm-dd)	负责人	◉ 用户 ○ 组织 admin
文件	浏览...		
内容			

选择客户

选择联系人

星号

上传文件

编辑框

客户 > 联系记录



[182]初步联系 - 联系记录 信息

3天前已更新 (2007-11-04 16:17:57)

联系记录 信息

编辑 返回列表 复制 删除

联系记录信息

客户	phpedu	联系人	
主题	初步联系	联系类型	拜访客户
联系日期	2007-11-04	负责人 用户	admin
创建时间	2007-11-04 16:17:57	修改时间	2007-11-04 16:17:57
文件			
内容	初步联系		

客户、联系人、联系记录之间是互相关联的，所以，在添加联系记录的时候最好把联系人和客户都添加进来，以后查看某个客户或者某个联系人的联系记录时就会比较方便。在联系记录的编辑框里输入与和联系人的详细往来记录或其他方面的信息，填写完毕，点击页面上面或下面的保存按钮即可保存。这样是不是很简单呢？

另外您还可以把您与客户及联系人的联系记录整理成 EXCEL 文件导入到联系记录里面，详情请参看如何导入原有数据的章节。

如果您不想再次到联系记录模块下添加联系记录的话，也可以在与联系记录的相关模块下来添加联系记录，这种用法会比较多一点，也比较方便。比如在客户模块下添加联系记录；如下图所示：

在联系人的相关信息添加联系记录：

输入完您所有的联系记录，您可以切换到联系记录列表，在列表里就可以看到刚才您添加的联系记录了吧！在这个界面中您可以对“联系记录”列表进行视图设置，系统默认的视图有主题、客户、联系人、联系类型、联系日期、负责人和编辑删除等列，当然您也可以根据自己的需要来添加和编辑视图。完整的联系记录列表要有对应的客户和联系人，如下图所示：

好了，到现在为止，客户管理模块就基本上讲解完毕，接下来的篇目里请大家继续关注产品。

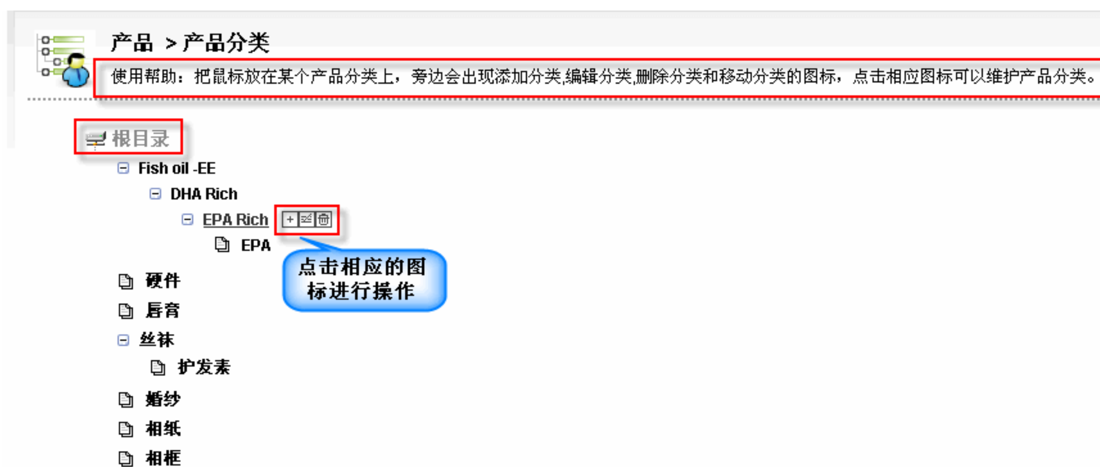
7　易客 CRM----产品

产品模块包括产品、价目表和产品分类等三个模块，现在的产品结构 ，包括父状和子状结构，而且产品可以复选，这样就使产品显的更有层次性和关联性。

7.1　如何添加产品分类？

我们在增加产品之前先进入产品分类，制订好产品目录才能对产品进行方便有顺的管理。

我们进入产品分类会看到下图：



我们点击在根目录下添加分类：

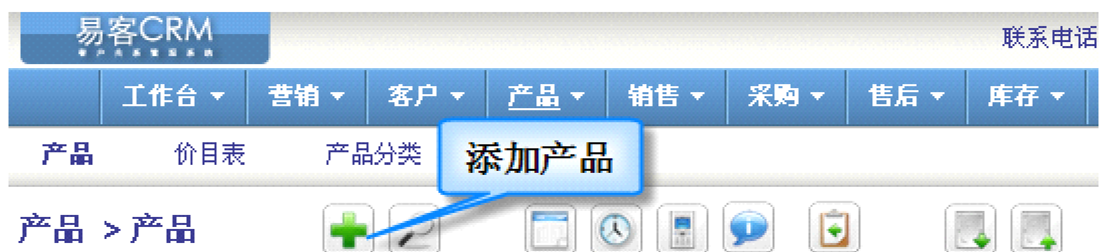


写上分类名称，他的上级分类显示的是根本录，点击保存，在产品分类的列表中就看到软件这个类别了。



7.2 产品模块如何使用？

进入易客 CRM，依次进入产品下拉菜单下的产品或直接点击产品模块、点击添加按钮后填写产品的相关信息，如下图所示：



产品 > 产品 

创建产品

产品信息

保存 取消

产品信息

*产品名称	海尔m系列冰箱	产品编码	0256
产品类别	冰箱	型号	m-145
单位	盒	安全库存量	10
供应商名称	海尔集团	网址	http:// www.jiadian.com
产品组			

价格信息:

成本价: (¥)	1450

产品图片信息:

产品图片	Files Maximum 6 浏览...

描述信息:

描述	

保存 取消

填写产品的相关信息后保存，在产品信息页面下根据需要直接可以创建报价、发货单等相关信息，如下图所示：

产品 > 产品 

[55] 海尔m系列冰箱 - 产品信息

今天已更新 (2007-11-19 12:41:00)

产品信息 相关信息

编辑 返回列表 复制 删除

产品信息

产品名称	海尔m系列冰箱	产品编码	0256
产品类别	冰箱	型号	m-145
单位	盒	安全库存量	10
供应商名称	海尔集团	网址	www.jiadian.com
产品组		库存数量	
创建时间	2007-11-19 12:41:00	修改时间	2007-11-19 12:41:00

操作

- 创建报价
- 创建发货单
- 创建合同订单
- 创建进货单

标签列表

贴标签

根据需要可以进入产品的相关信息来选择不同的相关信息，如下图所示：

产品 > 产品 

[55] 海尔m系列冰箱 - 产品相关信息
今天已更新 (2007-11-19 12:41:00)

产品信息 | 相关信息

客户反馈 新增 反馈
无

附件 ... 附件
无

客户 ... 客户
无

报价单 新增 ... 价
无

进货单 新增 ... 货单

在产品相关信息下根据需要来选择填写相关信息，如下图所示：

采购订单 新增 采购订单
无

合同订单编号 显示 1 - 1 之 1 新增 合同订单

合同订单编号	客户名称	报价编号	状态	总计	负责人	编辑 | 删除
SO20070331-003	新浪	Q20070329-003	已批准	2000000		编辑

发货单 显示 1 - 1 之 1 新增 发货单

发货单编号	发货编号	合同订单	状态	总计	负责人	编辑 | 删除
SO20070331-003		SO20070331-003	已发运	2000000		编辑

价目表 添加到 价目表

在相关信息界面中补充您所要的信息以后，可以进入产品列表了来编辑或创建自己习惯的视图。如下图所示：

产品 > 产品 

所有 创建视图 | 编辑 | 删除 产品树状结构

根目录
- 电器
  - 家用电器
    - 空调
    - 冰箱
    - 彩电
    - 洗衣机
  - 办公电器
    - 电脑
      - 显示器
    - 打印机

导出 删除 显示 1 - 8 之 8

	产品名称	产品编码	佣金率(%)	库存数量	数量/单位	成本价	编辑 | 删除
	海尔m系列冰箱	0256				1450	编辑 | 删除
	海尔n系列洗衣机	2586				1250	编辑 | 删除
	海尔等离子空调	4562				1800	编辑 | 删除
	海尔家庭型空调	64616				2300	编辑 | 删除
	海尔34英寸液晶	9956				3500	编辑 | 删除
	海尔笔记本电脑	4646				6700	编辑 | 删除
	海尔台式家庭电脑	613979				3400	编辑 | 删除
	等离子纯屏彩电	vA85-b				1650	编辑 | 删除

把产品入库之后，库存数量就会在这里显示，这个会在后面的章节中讲到

当点击空调类别时，系统就会显示类别属于空调的产品，如下图所示：



如何添加产品和使用产品的树状结构到这里就讲完了，相信经过上面的介绍大家一定会明白如何做了吧！

7.3 如何添加价目表?

前面讲了产品模块中的产品,接下来接着介绍如何把产品添加到价目表中和如何修改价目表；有不知道的或者需要了解这方面信息的朋友就跟我一起来吧!

什么是价目表?

价目表就是把产品的一些价格信息以表格的形式呈现出来。价目表一般有两种，一是公司给销售人员的一个价目表，里面包括成本价和参考价格，销售人员可以根据此价目表给出客户不同的价格。二是公司直接给客户或者消费者的一个价目表，里面只有参考价没有成本价。

在上面知道什么是价目表,那么在易客 CRM 系统里如何使用价目表模块呢?价目表的种类有很多，比如：大客户价目表、中小客户价目表、小客户价目表等，那么如何在易客 CRM 里面添加价目表呢？

如何添加价目表?

点击价目表工具栏中的添加按钮，填写价目表的名称和祥光信息，然后点击保存按钮，如下图所示：



产品 > 价目表 

产品 > 价目表 

产品 > 价目表 

进入价目表“相关信息”界面，点击添加产品按钮，系统会自动列出还没有列入到价目表中的产品，如下图所示

添加到价目表 取消

☐	产品名称	产品编码	成本价	参考价
☐	三星显示器	65892	2100.00	

在某产品前面的方框中打勾表示选中该商品，在产品名称前面方框中打勾标志选中列表中所有的产品，每选中一个产品后系统会自动把参考价改为编辑模式，系统默认的参考价就

是该产品的成本价，可以根据价目表不同来填写不同的参考价格，也可以根据客户级别的不同来填写不同的参考价，这是可以修改该产品的参考价，然后点击“添加到价目表”，该产品就添加到相应的价目表中，如下图所示：



☑	产品名称	产品编码	成本价	参考价
☑	三星显示器	65892	2100.00	2400.00

产品 > 价目表

[57] 海尔电器价格 - 价目表相关信息
今天已更新 (2007-11-19 16:09:49)

价目表信息 相关信息

产品 选择产品

产品名称	产品编码	成本价	参考价	操作
海尔m系列冰箱	0256	1450.00	1650.00	
海尔n系列洗衣机	2586	1250.00	1550.00	
海尔等离子空调	4562	1800.00	2100.00	
海尔家庭型空调	64616	2300.00	2800.00	
海尔34英寸液晶	9956	3500.00	3200.00	
海尔笔记本电脑	4646	6700.00	8100.00	
海尔台式家庭电脑	613979	3400.00	4100.00	
等离子纯屏彩电	vA85-b	1650.00	1980.00	
三星显示器	65892	2100.00	2400.00	

添加完产品以后，如果感觉此产品的参考价不合适，还可以对其进行修改；具体的方法是：进入该价目表的“相关信息”界面，在产品信息栏里的操作列下有编辑和删除两个操作按钮，点击编辑按钮就可以对此参考价进行修改了；如下图所示：

产品名称	产品编码	成本价	参考价	操作
海尔m系列冰箱	0256	1450.00	1650.00	
海尔n系列洗衣机	2586	1250.00	1550.00	
海尔等离子空调	4562	1800.00	2100.00	
海尔家庭型空调	64616	2300.00	2800.00	
海尔34英寸液晶	9956	3500.00	3200.00	
海尔笔记本电脑	4646	6700.00	8100.00	
海尔台式家庭电脑	613979	3400.00		
等离子纯屏彩电	vA85-b	1650.00		
三星显示器	65892	2100.00	2400.00	

编辑删除按钮

海尔m系列冰箱	0256			
海尔n系列洗衣机	2586			
海尔等离子空调	4562			
海尔家庭型空调	64616			
海尔34英寸液晶	9956			
海尔笔记本电脑	4646			
海尔台式家庭电脑	613979	3400.00	4100.00	
等离子纯屏彩电	vA85-b	1650.00	1980.00	
三星显示器	65892	2100.00	2400.00	

编辑参考价

编辑参考价 1650.00

保存 取消

在编辑参考价框时，输入新的参考价，点击保存按钮新的参考价就修改完毕了。

如果在报价表中还没有把某个产品添加上去或者又有新的产品需要添加到该报价表中，可以进入该报价表“相关信息”界面中来选择添加，也可以进入到该产品“相关信息”界

面，点击添加到报价表按钮就可以把该产品添加上去了，具体步骤请参考以上所述内容。

已添加到价目表中的产品就不能再次添加到同一个价目表中，到这里价目表就介绍完毕。

8 易客 CRM----销售

8.1 快速了解销售模块

在前面的文章中给大家介绍了易客 CRM 产品模块，在接下来的章节里，带大家一起来认识一下易客 CRM 销售模块。销售模块包括销售导航、销售机会、销售漏斗、报价单、合同订单、发货单和销售退货单等七个模块，在销售模块、采购模块、库存模块和财务模块中都有图片导航功能，以图形化界面引领用户去熟悉系统，导航界面把整个销售过程做的很明了，在这里就不单独讲了，在应用中会涉及到此方面的内容，接下来就带大家一起来了解一下销售模块。如果您还不知道或者正要了解这方面的信息，就跟我一起来吧！

在了解销售管理之前，让我们知道什么是销售吧？

什么是销售？

销售就是介绍商品提供的利益，以满足客户特定需求的过程。知道了销售，那么我们就要知道销售模块的具体内容，销售模块都包括那些内容呢？

销售模块包括哪些？

销售模块主要包括销售导航、销售机会、销售漏斗、报价单、合同订单、发货单和销售退货单。销售机会主要跟踪销售业务和待定交易，通过销售机会可以建立您的商机流量，以便进行测量，也可以通过销售机会链接到营销活动来测评市场营销计划的投资回报率。销售漏斗也叫做销售管道（Sale Pipeline），它是一个形象的概念，是对销售过程控制的重要分析工具。销售漏斗通过对销售阶段的分析能够掌握销售的进展情况，是量化的对销售过程的管理方法。报价单主要管理客户可能要购买产品的价格清单。合同订单主要管理客户所购买的产品、价格清单以及购买合同信息。发货单是根据合同订单创建的发货产品清单。

现在知道销售模块的主要内容，那么接下来就进入易客 CRM 来了解一下销售模块的视图界面吧！进入易客 CRM 后，点击销售进入了销售导航界面了，如下图所示：



从上图可以看到，销售导航把销售的大致过程直观的显示出来了，在我们使用系统的时候给了很大的帮组。

销售机会是对销售业务和待定业务的一个跟踪，所以要把整个跟踪过程和相关信息记录下来，以便以后查询和总结。但是问题也就随之出现了，一旦销售机会多或者时间过去长，就给我们查阅带来不便，那么如何快速便捷的查询销售机会的推进记录呢？

如何快速查询销售机会记录？

首先进入易客 CRM 客户管理系统，进入销售模块，然后点击工具栏里的搜索按钮进入搜索界面，如下图所示？

销售 > 销售机会



销售机会名称	客户名称	销售阶段	客户来源	预计完成日期	负责人	编辑 | 删除
笔记本促销	关于集团	商务谈判	无	2007-11-21	admin	编辑 | 删除

如果按照上面的查找您查不出来，可以进入高级查找信息界面里填写您要查找的信息，如下图所示：

销售 > 销售机会



销售 > 销售机会



销售机会名称	客户名称	销售阶段	客户来源	预计完成日期	负责人	编辑 | 删除
笔记本促销	关于集团	商务谈判	无	2007-11-21	admin	编辑 | 删除
大卖场热卖	中国网通	招投标/竞争	促销活动	2007-11-21	admin	编辑 | 删除
校园热卖	梦想中国	方案指定	媒体宣传	2007-11-21	admin	编辑 | 删除

有了这样的功能对您以后查看任何一个信息是不是就很方便了？好了，今天的课程就讲到这里了；在下一讲中我继续给大家介绍销售模块中的销售机会，大家继续关注哦。

8.2 把握销售机会

在上面，我们了解了易客 CRM 的销售模块，但是如何利用使用销售机会模块呢？如何把销售机会转变才成订单呢？也就是要今天要讲的如何把握销售机会。想要了解的朋友就跟我来吧！

如何添加销售机会？

进入易客 CRM，点击销售模块下的销售机会，然后点击销售机会界面内的添加按钮，

填写销售机会所需的信息，然后点击保存按钮既可。如下图所示：

易客CRM 联系电话:021-54656361 用户手册 我要提问

工作台 营销 客户 产品 销售 采购 售后 库存 财务 报表 控制面板

销售导航 销售机会 销售漏斗 报价单 合同订单 发货单

销售 > 销售机会

添加销售机会

销售 > 销售机会

新增销售机会

基本信息

保存 取消

销售机会信息:

*销售机会名称	春节旺季	金额（¥）	1000000
*客户名称	錢多多贸易有限公司	预计完成日期	2007-11-21 (yyyy-mm-dd)
类型	已有业务	下一步	节后转向学生产品
客户来源	促销活动	*销售阶段	方案指定
负责人	用户 组织 admin	可能性（%）	20.00
营销活动	笔记本促销		

描述信息:

阶段描述	春节来临前是商品销售的旺季，节后又是学生购买商品的一个良好时机！

[76]春节旺季 - 销售机会 信息

今天已更新（2007-11-21 12:11:22）

销售机会 信息 相关信息

编辑 返回列表 复制 删除

销售机会信息:

销售机会名称	春节旺季	金额（¥）	1000000
客户名称	錢多多贸易有限公司	预计完成日期	2007-11-21
类型	已有业务	下一步	节后转向学生产品
客户来源	促销活动	销售阶段	方案指定
负责人 用户	admin	可能性（%）	20.00
营销活动	笔记本促销	创建时间	2007-11-21 12:11:22
修改时间	2007-11-21 12:11:22		

描述信息:

阶段描述	春节来临前是商品销售的旺季，节后又是学生购买商品的一个良好时机！

销售机会推进历史

金额	销售阶段	可能性(%)	预计完成日期	阶段描述	最新修改日期
1000000	方案指定	20.00	2007-11-21	春节来临前是商品销售的旺季，节后又是学生购买商品的一个良好时机！	2007-11-21 12:11:23

销售机会的基本信息中还包括销售机会推进历史，方便看到每一次的推进过程，当然在基本信息中不能完全概括某销售机会的一些相关信息，还需要添加一些与此销售机会相关的信息，这样您可以重新编辑刚才添加的销售机会进入该销售机会的相关信息界面，如下图所示：

销售 > 销售机会

[76] 春节旺季 - 销售机会相关信息
今天已更新 (2007-11-21 12:11:22)

销售机会信息 相关信息

附件 新增 附件

创建时间	附件	描述	编辑 | 删除
2007-11-21	197.doc		删除

日程安排 显示 1 - 1 之 1 新增 日程安排

事件类型	主题	开始日期	结束日期	状态	优先级	负责人	编辑 | 删除
会议	除夕那天总结工作，并发期间的奖金...	2007-11-21	2008-02-06	尚未开始	高	admin	编辑 | 删除

联系人 显示 1 - 3 之 3 选择 联系人

姓名	职位	客户名称	手机	电话	Email	负责人	编辑 | 删除
刘小勇						admin	编辑 | 删除
赵大刚						admin	编辑 | 删除
何慧芳						admin	编辑 | 删除

产品 选择 产品

无

销售机会推进历史

金额	销售阶段	可能性 (%)	预计完成日期	阶段描述	最新修改日期
1000000	方案指定	20.00	2007-11-21	春节来临前是商品销售的旺季，节后又是学生购买商品的一个良好时机！	2007-11-21 12:11:23

在上图所示的界面里，选择或创建销售机会的相关信息即可。这样一个完整的销售机会在 CRM 系统中就体现出来了。

在营销活动的时候也会出现一些销售机会，所以在营销活动期间就可以把销售机会直接添加上去，而且还不会造成信息遗漏。具体步骤是：打开销售机会对应的营销活动，然后进入营销活动的“相关信息”界面，如下图所示：

营销 > 营销活动 

[70] 笔记本促销 - 营销活动相关信息
今天已更新 (2007-11-21 10:02:56)

营销活动信息 | 相关信息

附件 新增 附件

创建时间	附件	描述	编辑 | 删除
2007-11-21	E秘书.doc		删除

客户 显示 1 - 1 之 1 -- 请选择 -- 加载列表 选择 客户 新增 客户

客户名称	城市	网站	电话	负责人	编辑 | 删除
鏡多多貿易有限公司				admin	编辑 | 删除

联系人 显示 1 - 1 之 1 -- 请选择 -- 加载列表 选择 联系人 新增 联系人

姓名	职位	客户名称	手机	电话	Email	负责人	编辑 | 删除
王经理	销售经理	鏡多多貿易有限公司		021-68546854	sales@qdd.com	admin	编辑 | 删除

销售机会 显示 1 - 2 之 2 新增 销售机会

销售机会	客户名称	销售阶段	金额	预计完成日期	负责人	编辑 | 删除
春节旺季		方案指定	1000000	2007-11-21	admin	编辑 | 删除
笔记本促销		商务谈判	500000	2007-11-21	admin	编辑 | 删除

在这里您就可以添加与此营销活动相关的销售机会了，在这里添加相关的销售机会，您的一些有用信息是不是就不会遗漏了？

现在已经添加了销售机会，那么如何把握住上面添加的的销售机会呢？

如何抓住销售机会？

1、销售机会的初评

a、客户项目或采购的确定性

b、客户当前业务状况和财务状况

c、客户的预算和资金来源

d、关键影响因素

2、竞争实力的衡量

a、客户评价标准和决策机制

b、产品和解决方案的适用性

c、当前客户关系

d、所需资源

e、独特让渡价值

f、文化相容性

3、内部支持的获得

a、内部支持

b、高层信任度

c、内部关系和内部规则

d、战略切合度

4、风险和回报的计算

在上面那些内容只给大家介绍了一下如何抓住销售机会的大致框架，具体情况的执行就看您的了.经过一步步地深入执行，如果您面前的机会确实物有所值，那么就放手去干吧。而且，相信这个时候您已相当清楚应该从何处下手，如何下手了。

8.3 如何使用销售漏斗

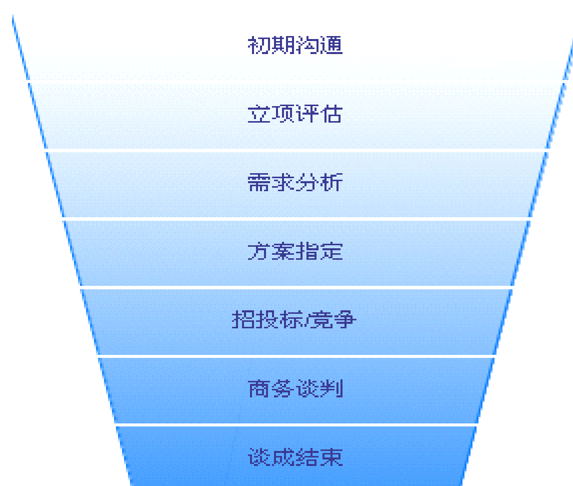
在上一章中，讲了一下如何把握销售机会，在今天这章中，接着给大家讲一下销售漏斗模块.使用销售漏斗之前我们先来了解一下销售漏斗的原理，这对您的销售管理和销售预期是很有帮助的。

销售漏斗的原理:销售漏斗涵盖了从目标客户发现机会,直到将销售机会转变成订单的过程。一些销售机会由于客户停止采购或者选择竞争被漏掉，其他的机会则被转变成订单。

从销售漏斗看来，达成销售目标的充分必要条件只有两个：

一. 漏斗中要有足够的销售机会（销售预计）

二. 漏斗中的机会不断地向下流动（销售进展）



在使用销售漏斗前我们必须先创建销售机会，当创建了销售机会后，我们进入销售漏斗的模块，就可以看到一个漏斗状的图表，一共分成七个阶段，初期沟通、立项评估、需求分析、方案指定、招投标/竞争、商务谈判、谈成结束



工作台 营销 客户 产品 销售 采购 售后 库存 财务 报表 控制面板

销售导航 销售机会 销售漏斗 报价单 合同订单 发货单

查看范围：我负责的销售机会 提示：点击表格中的阶段，可以列出各个阶段的详细销售机会数据

销售漏斗	机会数	比例(%)	机会金额(元)	比例(%)	预期成交金额(元)	比例(%)
初期沟通	1	33.33%	40000.00	44.44%	4000.00	8.00%
立项评估	0	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
需求分析	0	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
方案指定	0	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
招投标/竞争	0	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
商务谈判	1	33.33%	10000.00	11.11%	6000.00	12.00%
谈成结束	1	33.33%	40000.00	44.44%	40000.00	80.00%
未成结束			0.00	0.00%	0.00	0.00%
总计	3	100%	90000.00	100%	50000.00	100%

例如我们点击初期沟通，则会弹出如下窗口：

易客CRM 联系电话:021-54656361 用户手册 我要提问 帐号&设置 短消息(0) 退出 (admin)

工作台 营销 客户 产品 销售 采购 售后 库存 财务 报表 控制面板 查找...

销售导航 销售机会 销售漏斗 报价单 合同订单 发货单

销售 > 销售机会

提示：通过查看范围可查看本人或下属的记录，点击下方的视图可查看符合相应条件的记录，点击上方的+号图标可增加新的记录，点击放大镜图标可查找记录。

所有 成功销售机会 预期销售机会 创建视图 | 编辑 | 删除

查看范围: 我负责的销售机会 删除 共享 修改负责人 导出 显示 1 - 1 之 1

	销售机会名称	客户名称	销售阶段	客户来源	预计完成日期	负责人	编辑 | 删除
☐	购买五十用户	大商股份(TEST)	初期沟通	无	2008-01-03	admin	编辑 | 删除

查看范围: 我负责的销售机会 删除 共享 修改负责人 导出 显示 1 - 1 之 1

销售漏斗功能就介绍到这，大家可以自己动手试一下。

8.4 轻松添加和管理报价单

在上一章中，讲了一下如何使用销售漏斗，在今天这章中，接着给大家讲一下报价单模块。如果您还不知道如何创建和管理，或者正要了解这方面的信息，那就跟我来吧！

如何创建报价单？

进入易客 CRM，点击主菜单销售下的报价单，进入报价单模块，点击添加按钮，填写此报价单相关的信息点，如下图所示：

易客CRM　联系电话:021-54656361　用户手册　我要提问

工作台　营销　客户　产品　销售　采购　售后　库存　财务　报表　控制面板

销售导航　销售机会　销售漏斗　报价单　合同订单　发货单

销售 > 报价单

添加报价单

报价信息

保存　取消

报价单信息

*报价单编号	Q20081117-034	销售机会名称	岁末促销
报价单阶段	已创建	报价日期	2008-11-01 (yyyy-mm-dd)
*客户名称	上海瑞策软件	联系人姓名	
*负责人	用户名 部门 admin	货币	人民币

选择报价日期

自定义信息

报价有效期	2008-11-30 (yyyy-mm-dd)

选择报价有效期

一般的报价单都会写上价格有效期，所以易客 CRM 的报价单也具有报价有效期的设置。填写完报价单的基本信息，然后点击保存按钮保存报价单（销售人员面对的客户是各种各样的，如果客户要求把税注明在合同中，就可以在下图中添加当前产品的税收值；为了满足各种客户的需要，销售人员应该有良好的应变能力，比如上图合同是 15000，看根据客户的需求来调整总合同的金额，就可以在调整下选择选择增加或者减少一定的金额。

产品详细信息

工具	*产品名称	产品编码	库存数量	数量	售价	备注	小计
	CRM	006		15	1000.00		15000.00

添加产品

选择产品

(-) 折扣 0.00

(+) 税 0.00 %

调整 增加 0.00

总计 15000.00

调节报价金额

易客 CRM2.7.0 版本在报价单、合同订单、进货单、发货单、入库单和出库单、退货单等模块中都支持产品多选。例如您点击报价单中的添加产品时会弹出如下窗口：

选择 产品

显示 1 - 15 之 15

☐	产品名称	产品编码	型号	库存数量	成本价
☐	CRM	006			1000.00
☑	10/70	10/70-1	a	0	55.00
☑	拉力机	025	ai-7000	0	
☑	70/8	70/8		0	
☐	12/60	12/60		0	200.00
☐	飘柔洗发水	H-0003		103	26.00
☐	arbutin	arbutin		0	
☐	索尼专业数码相机	C-0003		65	10200.00
☐	柯达光学数码相机	C-0002		56	8900.00
☐	海飞丝洗发水	H-0002		31	52.00

可选择多个产品

选择多个产品后点击选择产品按钮，这样所有选中的产品就会被添加到报价单的产品信息中，如下图：

产品详细信息

工具	*产品名称	产品编码	库存数量
	CRM	006	
	70/8	70/8	0
	拉力机	025	0
	10/70	10/70-1	0

添加产品

在没有选择价目表的时候，售价就是产品的成本价，在选择对应的价目表后售价及时参考价了（具体参考易客 **CRM** 如何添加价目表**?**）。

点击"相关信息"可以添加与此报价单相关的信息（其中报价阶段历史和销售机会推进历史一样都是在 2.0 版本中添加上去的），如下图所示：

销售 > 报价单

[101] Q20071126-002 - 报价相关信息
今天已更新 (2007-11-26 11:52:51)

报价信息 | 相关信息

附件　　新增 附件

创建时间	附件	描述	编辑 | 删除
2007-11-26	Notes.php.txt		删除

合同订单编号

无

报价阶段历史

报价单编号	客户名称	总计	报价单阶段	最新修改日期

报价单与销售机会密切相连，在添加新报价单的时候，在页面中会有选择销售机会按钮，所以在销售机会模块下也可以添加报价单，具体的方法是在进入某个销售机会的基本信息页面，在更多信息界面中会有创建报价单的按钮；如下图所示：

销售 > 销售机会

[76] 春节旺季 - 销售机会相关信息
4天前已更新 (2007-11-21 12:11:22)

报价单　　显示 1 - 1 之 1　　新增 报价

报价单编号	报价单阶段	销售机会名称	客户名称	负责人	编辑 | 删除
Q20071126-003	已创建	春节旺季	鋟多多貿易有限公司	admin	编辑 | 删除

在这里创建不但可以体现出工作流程的连贯性，而且还不会使一些有用的信息遗漏。

点击上图中的“新增报价”按钮即可创建当前销售机会对应的报价单。根据产品添加报价单的方法和上面的类似，在这里就不多讲了。

经过上面的介绍，您是不是认为创建报价单是不是很简单呢？不同的客户需要不同的产品或不同数量的产品，所以需要创建很多报价单。有这么多的报价单，如何管理好他们呢？

如何管理报价单？

管理报价单无非也就是要方便快捷的查看和跟踪，可以针对不同的客户来改变对应的报价，那么如何设置才会使我们能快捷的查看报价单呢？

为了方便查看报价单，我们可以在视图里面设置自己主要查看的栏目。那么我们具体要设置那些栏目？

一、报价单编号：这个肯定要选择的，重要性不言而喻。

二、客户名称：不同的客户对应不同的报价单，所以查看报价单的时候一定要选择客户名称。

三、报价单阶段：为了方便查看报价单，我们设置报价单阶段就是一个很好的办法，报价单有已接受、已审阅、已创建等不同的阶段，在查看的时候您就可以选择不同的阶段就就

可以省掉很多时间了吗！

四、报价日期：对于客户，经过一段时间的往来，报价肯定会有变化的，所以我们可以在视图上显示报价时间就会很方便查询了。

五、负责人：众多的客户报价不可能有一个负责人来管理，针对每个客户的报价阶段进入到哪个阶段了呢？为了方便的了解这方面的信息，我们需要把负责人显示出来。

六、联系人：报价单首先要给联系人了，报价后的客户的反映如何，如果能及时的联系上联系人就会很快能了解对方的情况，了解对方的情况以后，不就可以很快改变报价和策略了吗？

一般情况下这几个栏目是需要显示的，当然也可以根据自己的需要选择需要显示的栏目，经过上面的设置，就可以看到所设定的视图了，如下图所示：

销售 > 报价单 

提示：通过查看范围可查看本人或下属的记录，点击下方的视图可查看符合相应条件的记录，点击上方的+号图标可增加新的记录，点击放大镜图标可查找记录。

所有 | 待定报价 | 已拒绝报价 | 创建视图 | 编辑 | 删除

查看范围：我负责的报价单 删除 修改负责人　　显示 1-3之 3

	报价单编号	报价单阶段	销售机会名称	客户名称	负责人	编辑 | 删除
☐	Q20071126-003	已创建	春节旺季	鑫多多贸易有限公司	admin	编辑 | 删除
☐	Q20071126-002	已创建	笔记本促销	关于集团	admin	编辑 | 删除
☐	Q20071121-001	已创建	大卖场热卖	中国网通	admin	编辑 | 删除

为了更方便的查阅，您还可以设置视图的查询条件来快速查询报价单，如下图所示：

报价单 > 新增视图

详细信息

*视图名称 快速查看报价单　☐ 默认　☑ 在首页关键视图显示

选择栏目

报价单编号 | 客户名称 | 报价单阶段 | 报价日期
负责人 | 联系人姓名 | 无 | 无
无

一般查询　高级查询

时间过滤器

选择字段　查询字段　高级查询

选择查询字段：报价单 - 有效日期

选择时间段：自定义

开始日期：

结束日期：

您还可以进入高级查询设置查询条件，搜索来查看您想要查看的报价单，如下图所示：

经过上面的讲解，您不是已经把您的报价单管理好了吗？

8.5 重中之重的合同订单

今天又和大家见面了，用过或者看过以前教程的朋友或许都知道，易客 CRM 的第三个模块销售模块里面包括七个小的模块，分别是销售导航、销售机会、销售漏斗、报价单、合同订单、发货单和销售退货单用这个系统的朋友肯定都知道，虽然这几个模块里面相关的过程都是必不可少的，但那个是最重要的呢？关注的朋友就跟我一起来吧！

今天要介绍的就是重中之重的合同订单，也许大家看了标题就知道是为什么了吧！前面讲了销售导航、销售机会和报价单；其目的不就是把产品卖出去，可是如何批量、稳定的卖出去产品呢？当然这中间包括两个大的方面：

第一：在卖出去产品以前一定要把产品的各个方面做到位，这里面肯定包括质量和价格了，这也就是我们平时说的物美价廉。

第二：产品做好以后，只有签订了有效的法律合同，才能把产品批量、稳定的卖出去。那么接下来就带大家一起进入今天的合同订单：

合同一般都是书面形式的，易客 CRM 系统里面也可以添加合同订单，虽然这个合同没有法律效应，但是为了平时的方便管理和查看，还有就是与其他的模块相连贯，所以还是有必要在此系统上添加上合同。那么如何添加合同订单呢：

如何添加合同订单？

进入易客 CRM，跟前面一样，依次点击销售模块下的合同订单、点击添加按钮进入新订单界面、填写合同订单内容、保存。如下图所示：



如果选择已有的报价单，则该报价单的产品及报价会自动填入合同订单内.

在合同信息都填写完毕之后，点击保存，我们会看到合同为待批准状态如下图：

当有审批权限的用户点击审批按钮后弹出以下窗口：

审批

审批结果	⦿ 审批通过 ○ 审批失败

保存 取消

点击保存按钮，合同订单上的状态就会改为已批准，如下图：

合同订单信息 相关信息

编辑 创建应收款计划 审批 反审批 撤单 返回列表 复制 删除

合同订单信息

合同订单编号	SO20090416-003	状态	已批准
客户名称	上海瑞策软件	联系人姓名	sales
销售机会名称		报价编号	Q20090416-002
签约日期	--	负责人 用户名	admin
创建时间	2009-04-16 12:11:37	修改时间	2009-04-16 12:14:26
货币	人民币	审批状态	已批准
审批人	admin		

在易客 3.0 版本中，合同订单增加了反审批和撤单功能，方便用户对已经审批的合同进行修改和撤单。

审批通过后点击创建应收款计划会弹出以下窗口：

创建应收款计划

根据合同订单制定应收款计划，一般分三次(30%,50%,20%)。

客户	上海瑞策软件
合同订单编号	SO20090416-003
总金额	20000.00
负责人：	admin

删除	期次	金额	应收日期
	1	6000.00	2009-04-16 mm-dd)
	2	10000.00	2009-05-16 mm-dd)
	3	4000.00	2009-06-16 mm-dd)

添加

保存 取消

系统自动创建的应收款计划分为三次，按应收金额的 30%50%20%来收，日期间隔都是一个月，用户可以根据自己的要求来更改收款期数，金额和日期。

点击保存之后我们在财务下的应收款中可以看到这三笔款项：

财务 > 应收款



提示：通过查看范围可查看本人或下属的记录，点击下方的视图可查看符合相应条件的记录，点击上方的+号图标可增加新的记录，点击放大图标可查找记录。

所有 创建视图 | 编辑 | 删除

查看范围: 我负责的应收款 删除 共享 显示 1 - 3 之 3

	期次	应收款编号	应收金额	应收日期	是否收款	客户	合同订单	负责人	编辑 | 删除
☐	2	G20090416-002	10000.00	2009-05-16	未收	上海瑞策软件	SO20090416-003	admin	编辑 | 删除
☐	3	G20090416-003	4000.00	2009-06-16	未收	上海瑞策软件	SO20090416-003	admin	编辑 | 删除
☐	1	G20090416-001	6000.00	2009-04-16	未收	上海瑞策软件	SO20090416-003	admin	编辑 | 删除

查看范围: 我负责的应收款 删除 共享 显示 1 - 3 之 3

如果合同审批之后我们发现有问题需要修改，此时就需要用到反审批功能了：

合同订单信息 相关信息

编辑 创建应收款计划 审批 反审批 撤单 返回列表 复制 删除

点击反审批

合同订单信息

合同订单编号	SO20	状态	已批准
客户名称	上海瑞策软件	联系人姓名	sales
销售机会名称		报价编号	Q20090416-002
签约日期	--	负责人 用户名	admin
创建时间	2009-04-16 12:11:37	修改时间	2009-04-16 12:14:26
货币	人民币	审批状态	已批准
审批人	admin		



确定后会看到审批状态重新变为待批准，若是合同订单已创建应收款、发货单、出库单就不能反审批了，此时只能使用撤单功能。见下图：

合同订单信息　相关信息

编辑　创建应收款计划　审批　反审批　撤单　返回列表　　复制　删除

点击撤单按钮

合同订单信息

合同订单编号	SO20090413-009	状态	履行完毕
客户名称	万体有限公司55555	联系人姓名	HHH
销售机会名称		报价编号	
签约日期	--	负责人 用户名	admin
创建时间	2009-04-13 14:40:45	修改时间	2009-04-13 14:40:51
货币	人民币	审批状态	已批准
审批人	admin		

条件和条款

Microsoft Internet Explorer

确认撤单？撤单将删除合同订单相关的应收款、发货单和出库单。出库单如果已出库，撤单后库存将恢复到出库前的数量。

确定　取消

当我们点击撤单按钮会弹出确认撤单的窗口，撤单将删除与此合同相关的应收款、发货单和出库单，点确定后您可以看到合同订单状态改为已撤单，见下图：

合同订单信息　相关信息

编辑　创建应收款计划　审批　反审批　撤单　返回列表　　复制　删除

合同订单信息

合同订单编号	SO20090413-009	状态	已撤单
客户名称	万体有限公司55555	联系人姓名	HHH
销售机会名称		报价编号	
签约日期	--	负责人 用户名	admin
创建时间	2009-04-13 14:40:45	修改时间	2009-04-16 10:47:40
货币	人民币	审批状态	已批准
审批人	admin		

我们再来看看其他模块和合同订单的关联，在合同订单内可以选择添加销售机会，如果出现销售机会的时候就能够把合同订单签订下来，会对整个销售起一个大的推进作用，具体的方法是：进入销售机会模块下，点击“相关信息”按钮进入销售机会相关信息界面，点击“新增合同订单”按钮即可添加新的合同订单，这样添加合同订单不仅方便，而且能够避免遗漏产品信息。如下图所示：

销售 > 销售机会

[76] 春节旺季 -销售机会相关信息
5天前已更新 (2007-11-21 12:11:22)

销售机会信息 相关信息

合同订单编号　　显示 1 - 1 之 1　　新增 合同订单

合同订单编号	客户名称	报价编号	状态	总计	负责人	编辑 | 删除
SO20071126-005	鑫多多贸易有限公司		已创建	128000		编辑 | 删除

您也可以在其他相关联的模块来添加合同订单，最好的时机就是在客户看完报价后直接签订合同，如下报价单下添加合同，如图所示：

销售 > 报价单

[103] Q20071126-003 - 报价信息
今天已更新 (2007-11-26 11:57:20)

报价信息 相关信息

编辑 返回列表 复制 删除

报价单信息

报价单编号	Q20071126-003	销售机会名称	春节旺季
报价单阶段	已创建	报价日期	2007-11-26
客户名称	鑫多多贸易有限公司	联系人姓名	
负责人 用户	admin	创建时间	2007-11-26 11:57:20
修改时间	2007-11-26 11:57:20	货币	人民币

操作
创建发货单
创建合同订单
工具
导出Excel
标签列表
贴标签

创建合同订单以后切换到合同订单列表，编辑或创建视图，使视图更加符合自己的需要，这样就可以更方便的查看和管理合同订单，根据我的需要编辑后的视图如下所示：

销售 > 合同订单

提示：通过查看范围可查看本人或下属的记录，点击下方的视图可查看符合相应条件的记录，点击上方的+号图标可增加新的记录，点击放大镜图标可查找记录。

所有 待定合同订单 创建视图 | 编辑 | 删除

查看范围 我负责的合同订单 删除 修改负责人　　显示 1 - 2 之 2

合同订单编号	客户名称	报价编号	状态	总计	负责人	编辑 | 删除
SO20071126-005	鑫多多贸易有限公司		已创建	128000	admin	编辑 | 删除
SO20071121-002	中国网通	Q20071121-001	已批准	131250	admin	编辑 | 删除

好了，讲到这里合同订单模块就基本上讲完了，对于上面的讲解您明白如何使用这个小模块了吗？难度应该不大吧！关于在生意场上的运筹帷幄就不便多说了，请接着关注下面的文章。

8.6 做好份内事——发货单

在上一节中讲了如何使用合同订单模块。那么接下来以后呢？也就是说合同签订以后，就要按照合同的规定去做了，把自己的产品送到客户那里去。公司有多个部门，但是由哪个

部门负责呢？工作人员要凭借发货单才能提货，也就是今天要讲的内容。那么如何使用易客 CRM 里的发货单呢？

如何添加发货单？

易客 CRM3.0 版本中的发货单不能通过发货单模块直接创建，一定要合同审批通过后才能创建发货单，见下图：

点击创建发货单后系统会把合同订单里的相关信息都传到发货单里(即红色框内的内容就不需要再次填写了)，查看相应的信息，没有问题的话点击保存，如下图所示：

保存 取消

发货单信息

*发货单编号	I20090416-002	状态	已创建
*客户名称	上海瑞策软件	联系人名称	sales
合同订单	SO20090416-003	开单日期	(yyyy-mm-dd)
发货日期	(yyyy-mm-dd)	* 负责人	用户名 部门 admin
货币	人民币	* 创建人	admin
快递单号			

付款条件

付款条件

描述信息:

描述

产品详细信息

工具	*产品名称	产品编码	型号	库存数量	数量	价格	备注	小计
	CRM	P20090416-003		1000	20	1000.00		20000

(-) 折扣 0.00

(+) 税 0.00 %

保存后我们在发货单列表可以看到：

销售 > 发货单 

提示：通过查看范围可查看本人或下属的记录，点击下方的视图可查看符合相应条件的记录，点击上方的+号图标可增加新的记录，点击放大图标可查找记录。

所有 待定发货单 已付款发货单 创建视图 | 编辑 | 删除

查看范围: 我负责的发货单 删除 共享 修改负责人 显示 1 - 1 之 1

	发货单编号	合同订单	状态	总计	负责人	编辑 | 删除
	I20090416-002	SO20090416-003	已创建	20,000.00	admin	编辑 | 删除

查看范围: 我负责的发货单 删除 共享 修改负责人 显示 1 - 1 之 1

相信经过上面的介绍对于发货单应该没有问题了吧！

8.7 销售退回的处理—销售退货单

在日常的销售活动中也有可能出现退货的情况，客户订多了、产品不合要求等，接下来我们就看看易客 CRM 中销售退货单如何使用。

点击销售退货单，我们填写退货的基本信息，此时退货单的状态还是未入货，见下图:

基本信息

*编号	THD20081117-001	*负责人	⦿ 用户名 ○ 部门 admin
*客户	上海瑞策软件	客户编号	
退货日期	2008-11-17 (yyyy-mm-dd)	状态	未入库
经办人		退货原因	订货太多

描述信息

备注

产品详细信息

工具	*产品名称	产品编码	库存数量	数量	售价	备注	小计
	飘柔洗发水	H-0003	101	2	26.00		52.00

添加产品

总计 2052

选择退货的产品

保存 取消

点击保存后进入下图：

编辑 审批 返回列表 复制 删除

需要审批通过

工具

可导出 EXCEL文件

导出Excel

标签列表

贴标签

基本信息

编号	THD20081117-001	负责人 用户名	admin
客户	上海瑞策软件	客户编号	
退货日期	2008-11-17	状态	未入库
经办人		退货原因	订货太多
创建时间	2008-11-17 16:26:49	修改时间	2008-11-17 16:26:49
审批状态	待批准	审批人	

描述信息

备注

产品详细信息

产品名称	产品编码	库存数量	数量	售价	备注	小计
飘柔洗发水	H-0003	101	2	26.00		52
总计						52

有审批权限的用户审批通过后，该退货单内的产品才能退货入库，退货单状态则显示为已入库，库存数量也由原来的 101 件变为 103 件。如图：

编辑 审批 入库 返回列表 复制 删除

基本信息

编号	THD20081117-001	负责人 用户名	admin
客户	上海瑞策软件	客户编号	
退货日期	2008-11-17	状态	已入库
经办人		退货原因	订货太多
创建时间	2008-11-17 16:26:49	修改时间	2008-11-17 16:31:33
审批状态	已批准	审批人	admin

描述信息

备注	审批结果：已批准。

产品详细信息

产品名称	产品编码	库存数量	数量	售价	备注	小计
飘柔洗发水	H-0003	103	2	26.00		52
			总计			52

销售退货单就介绍到这，整个销售的七个模块功能就都介绍完了，是否对我们的系统了解得越来越多了呢。

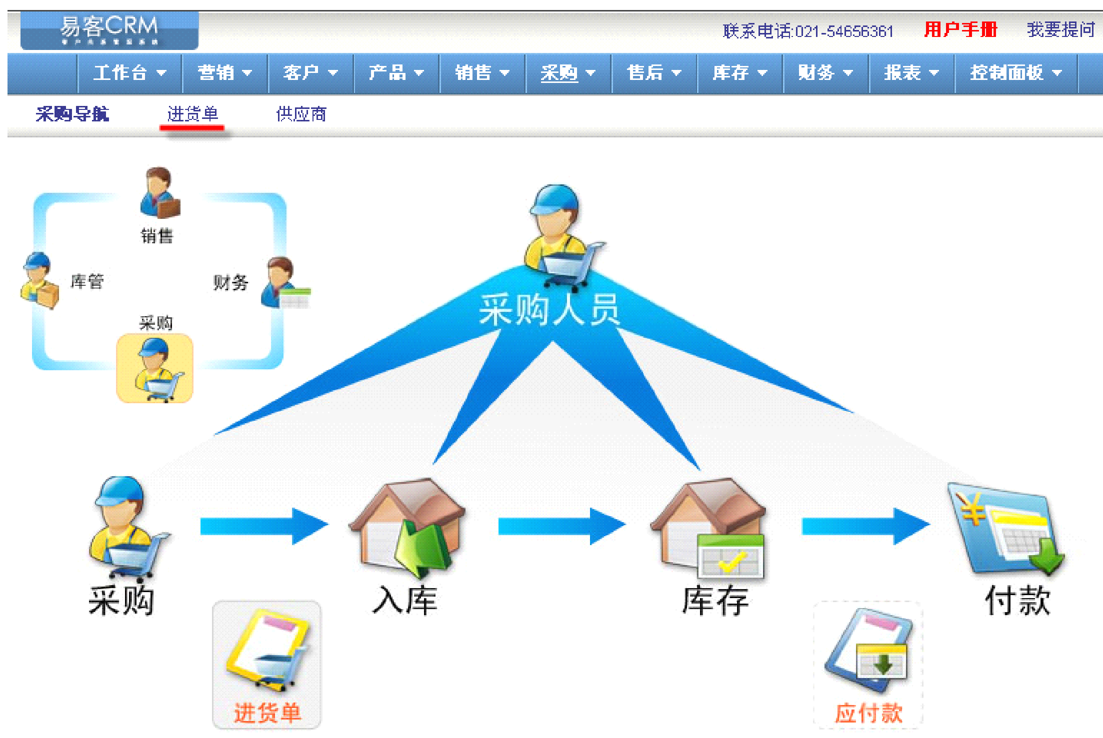
9 易客 CRM－采购

9.1 易客 CRM 如何添加进货单?

又和大家见面了，在上一章中介绍了销售模块，这章接着介绍采购模块，采购模块包括进货单、供应商和供应商联系人，不知道的或者正要了解这方面信息的朋友就跟我来吧！

前面说过，在销售、采购、库存和财务等四个模块下都增加了导航页面，导航已经提示

我们如何操作系统了，我们就先从导航了解这个模块，如下图所示：



上图显示的采购过程已经很清除了，在这里就不多说，先了解下进货单模块吧！点击上图所示的进货单，进入进货单模块，为了更方便的给大家介绍，可以添加一个进货单来做演示，如下图所示：



在进货单信息页面填写与此进货单相关的信息，在进货单中要选择供应商名称所以在做进货单之前系统要先录入供应商的相关信息，供应商信息的录入我们会在下一节中详细说明。我们先来看进货单的页面，如下图所示：

进货单信息

*进货单	PO20081118-016	*供应商名称	上海瑞策软件
采购日期	2008-11-18 (yyyy-mm-dd)	状态	已创建
*负责人	⦿ 用户名 ○ 部门 admin	货币	人民币
合同订单			

系统自动生成

选择供应商

条件和条款

条件和条款

描述信息:

描述

产品详细信息

工具	*产品名称	产品编码	数量	售价	备注	小计
	CRM	006		1000.00		0.00

添加产品

添加该供应商的相关产品

此处价格可更改

填写所需的信息后保存，如下图所示：

进货单信息　相关信息

编辑　审批　返回列表　复制　删除

进货单信息

进货单	PO20081118-016	供应商名称	上海瑞策软件
采购日期	2008-11-18	状态	已创建
负责人 用户名	admin	创建时间	2008-11-18 15:59:05
修改时间	2008-11-18 15:59:05	货币	人民币
审批状态	待批准	合同订单	
审批人			

条件和条款

条件和条款

描述信息:

描述

操作

- 创建附件
- 创建入库单

工具

- 导出Excel
- 打印

标签列表

贴标签

在未审批前，进货单的状态和审批状态分别为已创建和待批准，我们审批后再看看：

进货单信息 相关信息

编辑 创建付款计划 审批 返回列表 复制

可点击创建付款计划

采购产品入库后才会显示在库存信息中

操作
创建附件
创建入库单
工具
导出Excel
打印
标签列表
贴标签

进货单信息

进货单	PO20081118-010	供应商名称	上海瑞策软件
采购日期	2008-11-18	状态	已批准
负责人 用户名	admin	创建时间	2008-11-18 15:59:05
修改时间	2008-11-18 16:01:12	货币	人民币
审批状态	已批准	合同订单	
审批人	admin		

条件和条款

条件和条款

描述信息:

描述 审批结果：已批准。

审批后可以把该产品入库或者创建相应的付款计划，点击上图所示的创建入库单，填写相关的信息就可以把该产品入库了，入库后可以到进货单的更多信息下查看进货单状态历史（若已经创建了相应的付款计划也会在发货单的相关信息下显示的），如下图所示：

采购 > 进货单

[105] PO20071126-009 - 进货单相关信息
今天已更新 (2007-11-26 17:27:36)

进货单信息 相关信息

附件 新增 附件

创建时间	附件	描述	编辑 | 删除
2007-11-26	Popup.php.txt		删除

应付款

无

入库单 显示 1 - 1 之 1

主题	负责人	编辑 | 删除
海尔笔记本电脑		编辑 | 删除

进货单状态历史

进货单	供应商名称	总计	状态	最新修改日期
PO20071126-009	海尔集团	351750	已入库	2007-11-26 17:15:07
PO20071126-009	海尔集团	351750	已发送	2007-11-26 17:27:36

易客 CRM 系统关联性是非常强的，不必在此单独添加一个进货单，在公司和供应商谈好价格之后在产品模块下就可以直接常见与某产品相关的进货单了。例如某客户与本公司签订合同要求购买本公司 20 台家庭台式电脑，但是当查看库存的时候就发现服务器不足 20 台而

且与此相关配件也不足，为了履行合同及时做出产品，所以在这个时候就有必要购买所需的产品及配件。具体的方法就是进入产品模块，在产品列表中选择进入对应产品信息页面，在该产品信息页面有创建进货单的快捷方式，点击这个按钮就可以添加对应的进货单了（具体步骤参考上述内容），如下图所示：



进货单就这么简单，经过上面的介绍您一定掌握了吧！那就赶快体验一下吧！

9.2 轻松使用供应商模块

公司的产品或配件要从供应商那里来，在我们选择产品和添加进货单(在供应商下也有体现，在后面的内容中会提到)的前就要创建与公司产品相关的供应商，(文档的顺序是按照模块显示顺序来讲解的)，这节就介绍下供应商模块。

什么是供应商？

供应商就是生产某种产品或某产品配件的公司。

如何添加供应商？

点击工具栏里的添加按钮，填写供应商所需的信息，如下图所示：



填写供应商的相关信息，填写完毕后保存，如下图所示：

点击创建供应商联系人或者进货单就可以直接进入供应商联系人或是进货单的添加大页面中，具体步骤就不再做介绍了，进入供应商的相关信息页面还可以看到与此供应商相关的联系人、供应商提供的产品等等信息，如下图所示：

供应商信息 相关信息

附件 新增 附件

无

联系人 显示 1 - 1 之 1 选择 联系人

姓名	职位	客户名称	手机	电话	Email	负责人	编辑 | 删除
赵大刚						admin	编辑 | 删除

应付款

无

产品 显示 1 - 8 之 8 选择 产品 新增 产品

产品名称	产品编码	佣金率(%)	数量/单位	成本价	编辑 | 删除
等离子纯屏彩电	vA85-b			1650	编辑 | 删除
海尔台式家庭电脑	613979			3400	编辑 | 删除
海尔笔记本电脑	4646			6700	编辑 | 删除
海尔34英寸液晶	9956			3500	编辑 | 删除
海尔家庭型空调	64616			2300	编辑 | 删除
海尔等离子空调	4562			1800	编辑 | 删除
海尔m系列冰箱	0256			1450	编辑 | 删除
海尔n系列洗衣机	2586			1250	编辑 | 删除

进货单 显示 1 - 2 之 2 新增 进货单

订单ID	进货单	供应商名称	跟踪编号	负责人	编辑 | 删除
105	PO20071126-009	海尔集团		admin	编辑 | 删除
65	PO20071119-001	海尔集团		admin	编辑 | 删除

添加相关信息后可以到供应商列表页面，创建符合自己需要的列表视图，具体方法请参考视图章节，在这里就不多做介绍；

9.3 供应商联系人模块

上节介绍了供应商模块，接下来我们看看在供应商联系人模块中如何操作：



填写完信息之后点击保存，我们打开供应商联系人列表就会看到新添加的联系人了：

	姓名	供应商	手机	公司电话	编辑 | 删除
☐	tt	义乌小商品	16161166		编辑 | 删除
☐	peter	S-A			编辑 | 删除
☐	Tim	S-A	1444444	021-54656361	编辑 | 删除

9.4 供应商联系记录模块

易客 CRM3.0 版本新增加了供应商联系记录模块，用来记录和供应商的来往记录。

填写相应的信息，后保存即可。

这节内容很简单吧，这样采购模块的内容就全部介绍完了，有了易客ＣＲＭ，对您的工作来说是不是变轻松了，那就赶快行动吧！

10　易客 CRM－售后

10.1　报修单

经过前面的介绍，大家对系统应该有了一定的了解，接下来给大家介绍的易客 CRM 的售后模块。在售后模块里面包括报修单和常见问题两个模块，先了解一下售后的概念。

什么是售后？

售后就是产品生产单位对消费者负责的一项重要措施，是增强产品品牌效应的一个举措，也是增强产品竞争能力的一个办法。

作为一个企业和生意人，如果想让自己的产品在商场中立于不败之地的话，一是在提高产品质量的同时还要降低产品的投入和支出；二就是做好售后的各项服务，那么如何快速掌握售后模块呢？

快速掌握客户反馈

什么是客户反馈？

客户反馈就是消费者和产品代理商对此公司产品的一个客观评价。

如何添加报修单？

跟前面的一样，进入易客 CRM 系统的售后服务下的报修单，点击菜单栏里的添加按钮，进入客户信息界面填写信息，如下图所示：

保存后，可见下图：

售后 > 报修单 

[84]图像模糊 - 报修单 信息

今天已更新 (2009-04-15 16:50:45)

报修单 信息 | 相关信息

编辑 返回列表 转化为知识库 复制 删除

报修单信息

负责人 用户名	admin	客户名称	test
优先级	低	产品名称	投影仪
严重性	一般	状态	打开
分类	大问题	创建时间	2009-04-15 16:50:45
修改时间	2009-04-15 16:50:45	附件	
主题	图像模糊		

描述信息:

描述

解决方案信息

解决方案

评论信息

评论

发表评论

编辑 返回列表 转化为知识库 复制 删除

此报修单的状态为打开，解决方案也还未写出，说明报修单尚示处理。若客服人员进行编辑处理完成后，可将状态改为关闭，并写出解决方案，保存后则出现下图：

在报修单信息页面有一个转化为知识库（下一篇会讲），当多个客户反馈同一个问题或此问题是比较典型的问题的时候就可以把此报修单转化为知识库，这样下次遇到同样问题时只要查找知识库即可。这个下一篇会讲，在这里就不多介绍了。

上面添加客户反馈的方式都是由 CRM 用户来添加的，不能真正起到促进客户的反馈和需求，易客 CRM 正是考虑到了这一点，特开发出在线技术支持插件，客户可以登录在线技术支持页面，添加自己对产品的反馈或对产品的建议，客户提出的反馈和建议就会在 CRM 的客户反馈下显示，CRM 用户看到客户提出的反馈和建议后就可以给客户一个答复，客户看到此答复后可以对此发表自己的评论和看法，这样就可以轻松的和产品放取得技术和售后的交流，具体使用方法参考官方网站论坛；

报修单就是客户在使用对方产品的时候，产品出现问题需要供应方来解决。所以在客户和联系人模块里也可以添加相应的报修单，而且在这些模块里添加报修单的机会更多一点，在这些模块里添加报修单会使系统显得更加连贯，而且不会遗漏信息；那么如何在这些模块里添加客户反馈呢？进入客户模块，在客户列表中选择与此报修单所对应的客户，点击进入此客户的相关信息界面，在相关信息界面下您就会看到新增客户反馈的链接，点击此按钮就可以添加与此客户相关的报修单了；如下图所示：

点击上图红框内的新增报修单按钮，进入报修单界面，以下步骤与上述就一样了；在联系人等模块里面添加报修单与上面所说的基本一样，在这里就不多说了。

今天的内容比较少，到这里就结束了，请继续关注下面的内容。

10.2 轻松掌握知识库？

在前面给大家介绍了报修单功能块，接下来介绍易客 CRM 售后模块里面的知识库；不知道的或想要了解这方面信息的朋友就跟我一起来吧！

如何添加常见问题？

进入易客 CRM 解决方案界面下，点击工具栏里的添加按钮，在知识库信息界面中填写与此相关的信息，然后保存即可，如下图所示：

基本信息

保存 取消

常见问题信息

产品名称	70/8	分类	一般
状态	草稿		
* 问题	可否干洗		
* 解决方案	干洗水洗都可		

保存 取消

解决方案和客户反馈一样，同样可以让客户在在线技术支持下面使用，让客户查看解决方案，对解决方案发表自己的看法和建议，但是只有解决方案的状态为已发布的时候，客户才能在在线技术支持页面下看到。2.0 版本中的解决方案是没有负责人的，进入解决方案列表对其编辑适合自己的视图，如下图所示：

售后 > 常见问题 

提示：通过查看范围可查看本人或下属的记录，点击下方的视图可查看符合相应条件的记录，点击上方的+号图标可增加新的记录，点击放大镜图标可查找记录。

所有 | 待定常见问题 | 已发布常见问题 | 创建视图 | 编辑 | 删除

删除 显示 1-2之 2

编号	问题	分类	产品名称	创建时间	修改时间	编辑 | 删除
297	可否干洗	一般	70/8	2008-11-18 16:53:56	2008-11-18 16:53:56	编辑 | 删除
296	颜色太白	一般	10/70	2008-11-18 16:34:27	2008-11-18 16:34:42	编辑 | 删除

删除 显示 1-2之 2

经过上面的步骤，解决方案已经创建好了，添加常见问题的方式有多种，例如某部门负责人在接到众多客户的反馈说某型号产品有问题，如果该负责人及时的找出解决方案，就可以在报修单模块下直接添加与此相关的知识库了。具体的方法就是在报修单列表中打开与此对应的报修单，在报修单界面会有一个转化为知识库的按钮，点击此按钮就直接可以把报修单转化为知识库了；

报修单 信息　相关信息

编辑　返回列表　转化为知识库　　复制　删除

可将此解决方案转为知识库

报修单信息

负责人 用户名	admin	客户名称	test
优先级	低	产品名称	投影仪
严重性	一般	状态	关闭
分类	大问题	创建时间	2009-04-15 16:50:45
修改时间	2009-04-15 16:53:36	附件	
主题	图像模糊		

描述信息:

描述

解决方案信息

解决方案　镜头检查

评论信息

评论

发表评论

编辑　返回列表　转化为知识库　　复制　删除

相信经过上面的介绍您一定掌握了如何使用这个模块, 想要了解这方面信息的朋友就赶快来试试吧！

10.3　知识库分类

易客 CRM3.0 新增加了知识库树状分类的功能，这样方便于用户进行知识库的分类管理和查询。

进入知识库分类我们可以看到:



把鼠标放到根目录或者已创建的下级目录的右侧会看到增加、编辑、删除等按钮。就可以点击进行相应的操作了。

售后这章就讲完了，操作还是比较简单的，大家应该都掌握了吧！

11 易客 CRM－库存

库存模块包括库存导航、入库单、出库单、盘点、库存余额和初始化库存等六个模块。那么如何使用这些模块呢？我们还是先看看库存导航吧!如下图所示：



从导航图可以很直观的了解整个库存流程，在使用系统前，最好对各个仓库做一次盘点，把实际数量输入到仓库中来，做好初始化，接下来了解一下初始化库存。

11.1 初始化库存

进入 CRM 系统，点击一级菜单库存，点击二级菜单初始化库存进入，系统弹出库存初始列表栏，如下图所示：

易客CRM　联系电话:021-54656361　用户手册　我要提问

工作台 ▾　营销 ▾　客户 ▾　产品 ▾　销售 ▾　采购 ▾　售后 ▾　库存 ▾　财务 ▾　报表 ▾　控制面板 ▾

库存导航　入库单　出库单　盘点　库存余额　初始化库存

库存 > 初始化库存

保存　取消

显示 1 - 11 之 11

☐	产品名称	产品编码	初始化产品数量
☐	海尔m系列冰箱	0256	100
☐	海尔n系列洗衣机	2586	100
☐	海尔等离子空调	4562	100
☐	海尔家庭型空调	64616	100
☐	海尔34英寸液晶	9956	100
☐	海尔笔记本电脑	4646	100
☐	海尔台式家庭电脑	613979	100
☐	等离子纯屏彩电	vA85-b	1000
☐	三星显示器	65892	0

在库存初始列表栏里选择一条库存信息，输入起初数量，输入完毕，点击保存，如下图所示：

库存 > 初始化库存

保存　取消

显示 1 - 11 之 11

☐	产品名称	产品编码	初始化产品数量
☑	海尔m系列冰箱	0256	50
☐	海尔n系列洗衣机	2586	100
☐	海尔等离子空调	4562	100
☐	海尔家庭型空调	64616	100
☐	海尔34英寸液晶	9956	100
☐	海尔笔记本电脑	4646	100
☐	海尔台式家庭电脑	613979	100
☐	等离子纯屏彩电	vA85-b	1000
☐	三星显示器	65892	0

库存 > 初始化库存

保存 取消

显示 1 - 11 之 11

	产品名称	产品编码	初始化产品数量
☐	海尔m系列冰箱	0256	50
☐	海尔n系列洗衣机	2586	100
☐	海尔等离子空调	4562	100
☐	海尔家庭型空调	64616	100
☐	海尔34英寸液晶	9956	100
☐	海尔笔记本电脑	4646	100
☐	海尔台式家庭电脑	613979	100
☐	等离子纯屏彩电	vA85-b	1000
☐	三星显示器	65892	0

按照前面的步骤一步一步来就可以把整个库存给初始化了，简单容易吧！接下来了解入库单。

11.2 入库单

海尔集团根据公司要求成功生产出洗衣机 100 台，生产的洗衣机需要入库，现在就给大家讲一下如何入库？点击一级菜单库存，点击二级菜单入库单，点击三级菜单新增，系统会自动生成入库日期，如下图所示：

填写完毕后保存，如下图所示：

库存 > 入库单

[119]海尔洗衣机 - 入库单 信息
今天已更新 (2007-11-27 13:57:54)

入库单 信息

编辑 返回列表 复制 删除

可以导出Excel 表格存档，但表格不能擅自更改

工具
导出Excel

标签列表
贴标签

基本信息

主题	海尔洗衣机	负责人 用户	admin
进货单	海尔洗衣机PO20071127-012	入库日期	2007-11-27
状态	已入库	创建时间	2007-11-27 13:56:51
修改时间	2007-11-27 13:57:54		

描述信息

备注

产品详细信息

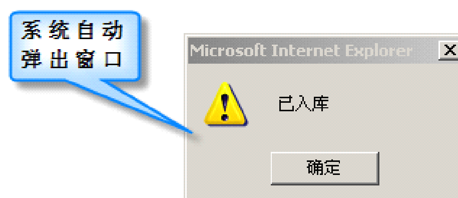
*产品名称	数量	备注
海尔n系列洗衣机	100	

当状态改为已入库的入库单不能再次修改和编辑，当再次编辑此入库单的时候系统会提示:"已入库"，如下图所示：

易客CRM 联系电话:021-54656361 用户手册 我要提问

工作台 营销 客户 产品 销售 采购 售后 库存 财务 报表 控制面板

库存导航 入库单 出库单 盘点 库存余额 初始化库存



还可以在进货单信息页面下把进货单直接生成入库单，进入进货单信息页面，点击进货单信息页面下的创建入库单，如下图所示：



[118] 海尔洗衣机PO20071127-012 - 进货单信息

今天已更新 (2007-11-27 13:47:28)

进货单信息 相关信息

编辑 创建付款计划 返回列表 复制 删除

进货单信息

进货单	海尔洗衣机PO20071127-012	供应商名称	海尔集团
采购日期	2007-11-27	状态	已入库
负责人 用户	admin	创建时间	2007-11-27 13:47:28
修改时间	2007-11-27 13:47:28	货币	人民币

条件和条款

条件和条款	- 所有付款都应该在发货单发出30天内付款。 - 所有报价都包括增值税。

操作

创建入库单

工具

导出Excel

标签列表

贴标签

以下步骤同上，在这就不多说了。洗衣机成功入库，并生成规范的入库单信息，新建的入库单信息显示在入库单栏下，接下来介绍出库单。

11.3 出库单

易客 CRM3.0 中修改了销售发货流程，出库单不允许直接创建，只能通过已创建的发货单来创建出库单，我们进入一张已审批的发货单见下图：

编辑 创建应收款计划 审批 返回列表 复制

发货单信息

发货单编号	I20090416-008	状态	已批准
客户名称	TTB	联系人名称	
合同订单	SO20090416-016	开单日期	--
发货日期	--	负责人 用户名	AA
创建时间	2009-04-16 11:29:29	修改时间	2009-04-16 11:30:17
货币	人民币	创建人	admin
发货编号		审批人	admin
审批状态	已批准		

付款条件

付款条件	

描述信息:

描述	

产品详细信息

产品名称	产品编码	型号	库存数量	数量	售价	备注	小计
crm	P20090324-001	3.0	2000	10	1,000.00		10,000.00
						(-) 折扣	0.00
						(+) 税	0.00%

操作

创建附件

创建出库单

工具

导出Excel

打印

标签列表

贴标签

已审批的发货单才能点击创建出库单，当我们点击创建出库单，弹出出库单页面：

基本信息

保存 取消

基本信息

*出库单编号	CK20090416-009	*负责人	用户名 部门 admin
客户	TTB	联系人	
合同订单	SO20090416-016	出库日期	2009-04-16 (yyyy-mm-dd)
状态	未出库	发货单	I20090416-008

描述信息

备注

产品详细信息

工具	*产品名称	产品编码	型号	库存数量	数量	备注
	crm	P20090324-001	3.0	2000	10	

总数量 10

保存 取消

发货单的信息会自动带到出库单信息中，此时出库单状态为未出库，可选择出库日期，点击保存后我们进入出库单列表可看到下图：

库存 > 出库单

提示：通过查看范围可查看本人或下属的记录，点击下方的视图可查看符合相应条件的记录，点击上方的+号图标可增加新的记录，点击放大镜图标可查找记录。

所有 创建视图 | 编辑 | 删除

查看范围: 我负责的出库单 删除 共享 修改负责人 显示 1 - 3 之 3

出库单编号	状态	出库日期	客户	合同订单	负责人	编辑 | 删除
CK20090416-009	未出库	2009-04-16	TTB	SO20090416-016	admin	编辑 | 删除

点击进入该出库单：

出库单 信息

编辑 审批 返回列表 复制 删除

点击审批按钮

基本信息

出库单编号	CK20090416-009	负责人 用户名	admin
客户	TTB	联系人	
合同订单	SO20090416-016	出库日期	2009-04-16
状态	未出库	创建时间	2009-04-16 11:36:11
修改时间	2009-04-16 11:36:11	审批状态	待批准
审批人		发货单	I20090416-008

描述信息

备注

产品详细信息

*产品名称	产品编码	型号	库存数量	数量	备注
crm	P20090324-001	3.0	2000	10	
			总计	10	

工具

导出Excel

打印

标签列表

贴标签

审批

审批结果 ⦿ 审批通过 ○ 审批失败

保存 取消

审批通过后，则出库单的审批状态改为已批准，状态为未出库：

出库单 信息

编辑 审批 出库 返回列表 复制 删除

基本信息

出库单编号	CK20090416-009	负责人 用户名	admin
客户	TTB	联系人	
合同订单	SO20090416-016	出库日期	2009-04-16
状态	未出库	创建时间	2009-04-16 11:36:11
修改时间	2009-04-16 11:41:55	审批状态	已批准
审批人	admin	发货单	I20090416-008

描述信息

备注

产品详细信息

*产品名称	产品编码	型号	库存数量	数量	备注
crm	P20090324-001	3.0	2000	10	
			总计	10	

确定货物要出库必须点击出库按钮，确定后该货物为已出库，并扣减库存：

出库单 信息

编辑 审批 出库 返回列表 复制 删除

基本信息

出库单编号	CK20090416-009	负责人 用户名	admin
客户	TTB	联系人	
合同订单	SO20090416-016	出库日期	2009-04-16
状态	已出库	创建时间	2009-04-16 11:36:11
修改时间	2009-04-16 11:44:29	审批状态	已批准
审批人	admin	发货单	I20090416-008

描述信息

备注

产品详细信息

*产品名称	产品编码	型号	库存数量	数量	备注
crm	P20090324-001	3.0	1990	10	
			总计	10	

已扣减库存

工具

导出Excel

打印

标签列表

贴标签

点击右边的导出 Excel 或者打印按钮，可导出 Excel 格式的出库单，或者打印出库单。

状态为已出库的出库单不能再次修改和编辑，当再次编辑此入库单的时候系统会提示：



产品成功出库，并生成规范的出库单信息，出库单列表中将显示该出库单状为已出库，接下来介绍盘点。

11.4 盘点

为了销售的正常运行需要对公司产品进行月末盘点，下面对海尔洗衣机进行月末盘点，点击主菜单里的库存，点击子菜单里的盘点，点击工具栏里的添加按钮，如下图所示：



库存 > 盘点

新增盘点

基本信息

保存 取消

基本信息

*主题	4月盘点	*负责人	⊙用户名 ○部门 admin
盘点日期	2009-04-30 (yyyy-mm-dd)	状态	盘点中
盘点人	AA		

描述信息

备注

产品详细信息

工具	产品编码	产品名称	帐面数量	实际数量	盈亏数量	备注
	220	投影仪	100	90	-10	

添加产品

保存 取消

在盘点表中填写相关信息，此时盘点表的状态默认为盘点中，填写产品的实际数量后系统会自动算出盈亏数量，点击保存后我们看看库存余额，见下图：

库存 > 库存余额

导出 库存余额

显示 1-2之 2

产品名称	产品编码	型号	产品分类	产品数量	安全库存	备注
crm	P20090324-001	3.0	软件	1980	0	
投影仪	220		硬件	100	0	

库存余额显示的还是帐面余额。

我们再进入盘点表，把盘点表的状态改为盘存入库看看库存余额将有什么变化：

盘点 信息

编辑 返回列表 复制 删除

基本信息

主题	4月盘点	负责人 用户名	admin
盘点日期	2009-04-30	状态	盘存入库
盘点人	AA	创建时间	2009-04-16 11:59:40
修改时间	2009-04-16 12:03:32		

描述信息

备注

产品明细

产品编码	产品名称	单位	帐面数量	实际数量	盈亏数量	备注
220	投影仪	台	100	90	-10	

库存 > 库存余额 

导出 库存余额

显示 1 - 2 之 2

产品名称	产品编码	型号	产品分类	产品数量	安全库存	备注
crm	P20090324-001	3.0	软件	1980	0	
投影仪	220		硬件	90	0	

此时投影仪数量就为实际数量 90 台，而不是帐面数量 100 台了。

12 易客 CRM—财务

又和大家见面了，上一章介绍了库存模块，接下来介绍另外一个模块财务模块；财务模块包括财务导航、应收款、应付款和费用报销等四个小模块；财务导航可以很直观的显示整个业务的大致流程，先来看一下财务导航图吧！如下图所示：



在导航图上点击上图所示的链接就可以直接进入相应的模块，首先介绍应收款模块，在易客 CRM 下如何添加应收款呢？

12.1 如何添加应收款？

进入 CRM 系统的应收款模块，点击菜单栏里的添加按钮就可以进入应收款信息页面了，如下图所示：



财务 > 应收款



新增应收款

基本信息

保存 取消

基本信息

*应收款编号	20071127012	外币备注	
客户	鋑多多贸易有限公司	销售订单	SO20071126-005
应收金额	128000	应收日期	2007-11-27 (yyyy-mm-dd)
实收金额	128000	收款日期	2007-11-27 (yyyy-mm-dd)
是否收款	已收	是否开发票	已开
期次	1	负责人	用户 组织 admin

描述信息

备注	货款一次性付清，已收到。

填写应收款的相关信息，检查无误后保存，如下图所示：

财务 > 应收款



[109]20071127012 - 应收款 信息

今天已更新 (2007-11-27 09:52:37)

应收款 信息

编辑 返回列表 复制 删除

基本信息

应收款编号	20071127012	外币备注	
客户	鋑多多贸易有限公司	销售订单	SO20071126-005
应收金额	128000.00	应收日期	2007-11-27
实收金额	128000.00	收款日期	2007-11-27
是否收款	已收	是否开发票	已开
期次	1	负责人 用户	admin
创建时间	2007-11-27 09:52:37	修改时间	2007-11-27 09:52:37

描述信息

备注	货款一次性付清，已收到。

大家可以想一下，应收款模块除了与财务管理模块关联外还与那些模块相关联呢？对，合同订单模块！如果有客户买我们的产品的话，在与客户签订完合同以后，当时就可以添加对应的应收款计划了，具体的方法是：进入合同订单模块，在合同订单列表里选择进入相应的合同订单，在该合同订单页面下就会看到“创建应收款计划”按钮，点击此按钮即可添加对应的应收款计划了，如下图所示：

销售 > 合同订单 

[99] SO20071126-005 - 合同订单信息
今天已更新 (2007-11-26 13:08:12)

合同订单信息　相关信息

编辑　创建应收款计划　返回列表　复制　删除

合同订单信息

合同订单编号	SO20071126-005	状态	已发送
客户名称	錢多多貿易有限公司	联系人姓名	小王
销售机会名称	春节旺季	报价编号	
签约日期	2007-11-26	负责人 用户	admin
创建时间	2007-11-26 10:20:48	修改时间	2007-11-26 13:08:12
货币	人民币		

条件和条款

条件和条款：
首付软件总费用的30%
软件交付一个星期后付软件总费用的50%
软件交付一个月后付软件总费用的20%

在应收款计划界面内我们会看到系统默认给出的应收款计划也是我们经常使用的办法：第一次收款 30%，第二次收款 50%，第三次收款 20%。在此界面中可以修改删除收款计划和收款时间，如下图所示：

销售 > 合同订单 

创建应收款计划

根据合同订单制定应收款计划，一般分三次(30%,50%,20%)。

客户名称: 錢多多貿易有限公司
合同订单编号: SO20071126-005
总金额: 128000.00
: admin

删除	期次	金额	应收日期
🗑	1	38400.00	2007-11-27 (yyyy-mm-dd)
🗑	2	64000.00	2007-12-27 (yyyy-mm-dd)
🗑	3	25600.00	2008-01-27 (yyyy-mm-dd)

添加

保存　取消

删除按钮　设置收款日期　添加收款计划

不能根据订单重复创建应收款和应付款计划，如果您已经在此采购订单上创建了应收款而又要再次创建应付款计划的话，系统会提示您已创建付款计划，如下图所示：



经过上面的介绍创建应收款还是比较容易的吧！

12.2 使用应付款模块

接下来看一下应付款，与前面的一样，进入 CRM 系统的应付款模块，点击菜单栏里的添加按钮就可以进入应付款信息页面了，如下图所示：



新增应付款

基本信息

保存 取消

选择供应商 选择进货单

基本信息

*应付款编号	20071127563	外币备注	
*供应商	海尔集团	进货单	PO20071126-009
应付金额	351750	应付日期	2007-11-27 (yyyy-mm-dd)
实付金额	105525	付款日期	2007-11-27 (yyyy-mm-dd)
是否付款	部分已付	是否开发票	已开
期次	1	负责人	用户 组织 admin

描述信息

备注	已付总金额的30%

检查填写信息是否正确，确认无误后保存，如下图所示：

财务 > 应付款

[113]20071127563 - 应付款 信息

今天已更新 (2007-11-27 10:27:37)

应付款 信息

编辑 返回列表 复制 删除

基本信息

应付款编号	20071127563	外币备注	
供应商	海尔集团	进货单	PO20071126-009
应付金额	351750.00	应付日期	2007-11-27
实付金额	105525.00	付款日期	2007-11-27
是否付款	部分已付	是否开发票	已开
期次	1	负责人 用户	admin
创建时间	2007-11-27 10:27:37	修改时间	2007-11-27 10:27:37

描述信息

备注	已付总金额的30%

应付款与进货单是相关的，应付款大部分也是去付进货单里所列出的款项，那么就可以在创建进货单的时候就把应付款添加上去，具体的方法就是：进入进货订单模块，点击进货单列表内与应付款对应的进货单，在该采购订单下会看到创建应付款计划按钮，点击进入就可以编辑应付款计划了（具体步骤察看应收款），如下图所示：

应付款和应收款是一样的，付款一般也是分三次付清，如下图所示：

已创建应付款计划的和应收款一样都不能再次添加相同的应付款，在这里就不多说了。

12.3 费用报销单

易客 CRM3.0 版本新增了费用报销的审批功能。我们点击菜单栏里添加按钮进入费用报销信息页面，填写费用报销所需信息，如下图所示：



新增费用报销

基本信息

保存 取消

基本信息

*费用用途	出差费用	*金额	2000
类别	交通	凭证	发票
客户	花嫁新娘	联系人	AA
进度	待批	日期	2009-04-16 (yyyy-mm-dd)
*负责人	⦿ 用户名 ○ 部门 admin		

描述信息

*备注	出差北京机票

保存 取消

填写相关信息，此时系统默认进度为待批，确认信息无误后点击保存，如下图所示：

[90]出差费用 - 费用报销 信息
今天已更新 (2009-04-16 12:14:13)

费用报销 信息

编辑 审批 返回列表 复制 删除

基本信息

费用用途	出差费用	金额	2000.00
类别	交通	凭证	发票
客户	花嫁新娘	联系人	AA
进度	待批	日期	2009-04-16
审批人		审批状态	待批准
负责人 用户名	admin	创建时间	2009-04-16 12:14:13
修改时间	2009-04-16 12:14:13		

描述信息

备注	出差北京机票

待有审批权限的人员点击审批按钮，审批通过后，费用报销单的进度为已批准。

审批

审批结果 ⊙ 审批通过 ○ 审批失败

保存 取消

费用报销 信息

编辑 审批 报销费用 返回列表 复制

基本信息

费用用途	出差费用	金额	2000.00
类别	交通	凭证	发票
客户	花嫁新娘	联系人	AA
进度	已批准	日期	2009-04-16
审批人	admin	审批状态	已批准
负责人 用户名	admin	创建时间	2009-04-16 12:14:13
修改时间	2009-04-16 12:16:47		

描述信息

备注	出差北京机票

费用报销批准后才可以报销此费用，点击报销费用按钮，确认后如下图：

费用报销 信息

编辑 审批 报销费用 返回列表 复制

基本信息

费用用途	出差费用	金额	2000.00
类别	交通	凭证	发票
客户	花嫁新娘	联系人	AA
进度	已报销	日期	2009-04-16
审批人	admin	审批状态	已批准
负责人 用户名	admin	创建时间	2009-04-16 12:14:13
修改时间	2009-04-16 12:18:55		

描述信息

备注	出差北京机票

此时费用报销单进度已自动变为已报销，这样整个费用报销的流程就结束了。

这个模块还是比较容易理解吧！相信您一定掌握了吧！
在以后的篇章里接着介绍易客 CRM 的其他内容，希望大家继续关注！

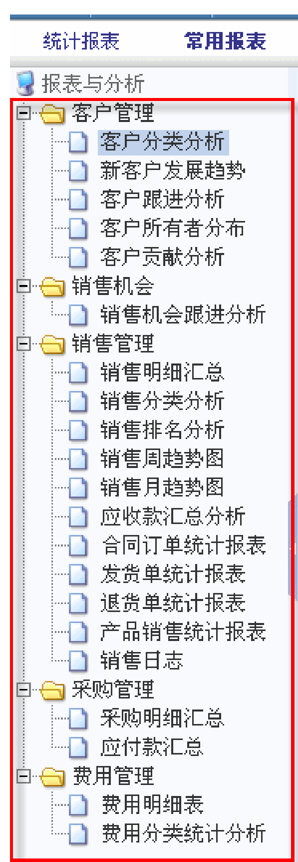
13 易客 CRM－报表

报表包括常用报表、统计报表、和员工绩效和销售目标报表。销售目标是易客 3.0.0 版本新增加的功能块。

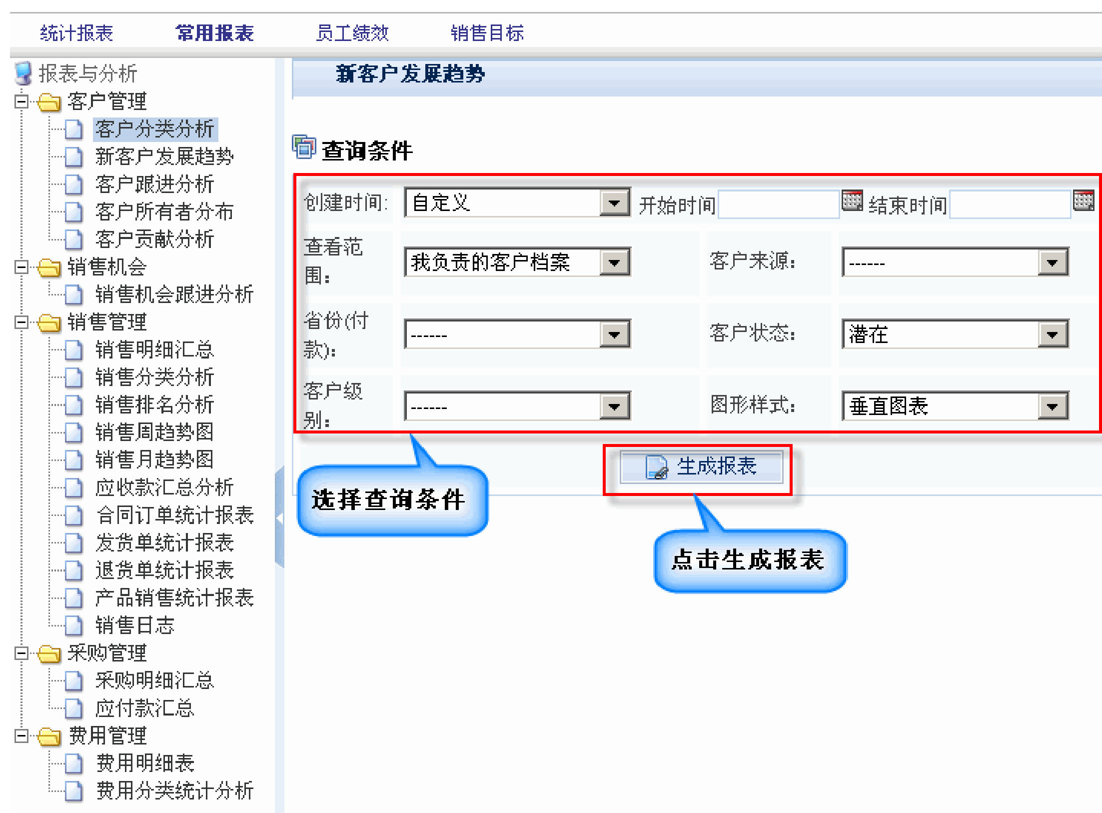
13.1 常用报表

易客 3.0.0 版本增强了常用报表功能，从原来的八个常用报表增加到现在的二十一个，报表更详细，使用更方便了。

我们点击菜单栏的常用报表可以看到所有的常用报表都会列示在左侧，如下图：

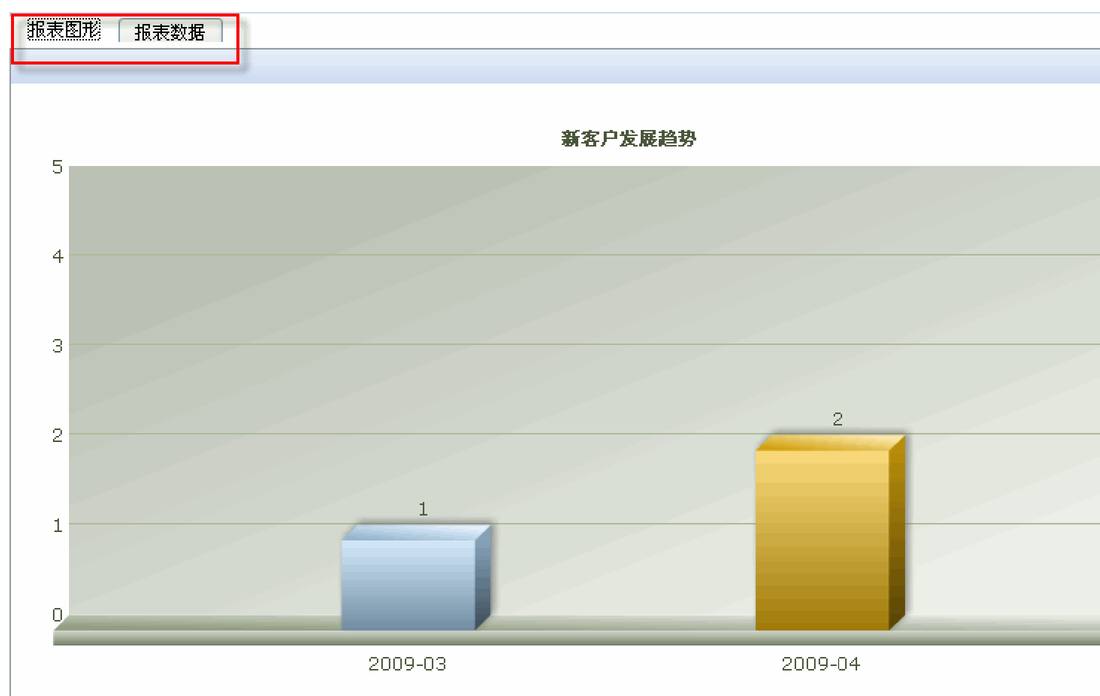


点击客户分类分析进去看看：



在查询条件中选择您要生成报表的相关条件，然后点击生成报表即可。

我们选择了客户状态等于潜在试试看，点击生成报表后弹出如下窗口：



左上角有报表图形和报表数据两个按钮，点击可进入相应的视图，现在显示的是报表图形，我们点击报表数据如下图：

报表图形　报表数据

导出Excel

新客户发展趋势

月份	客户数量
2009-03	1
2009-04	2
总计	3

无论是报表图形还是报表数据都显示出 2009 年 3 月的潜在客户 1 个，2009 年 4 月的潜在客户数为 2 个。

其他常用报表的使用方法也是一样的，只要选择条件就可以生成相对应的报表。这里就不一一做介绍了。

13.2 统计报表

上节介绍了常用报表，有些用户可能会说这些报表还不能满足我的需求，那么再让我们来看看统计报表。统计报表不仅能统计一家公司的业务状况，更重要的是这些统计数据能协助公司高层制定相应的发展策略，找到公司发展的突破口。如何统计客户和各种销售数据呢，这个就是我们这章要讲的内容了？

首先我们先介绍一下统计报表的首页视图，进入易客 CRM 系统，点击统计分析里的统计报表子菜单，进入统计报表模块，如下图所示：



我们先运行一下报表，看看报表长什么样。点击“销售机会报表”，系统会根据指定的条件生成销售机会报表，如下图所示：

如何定制报表？

点击报表对应的编辑按钮或定制报表按钮，例如销售机会报表对应的编辑按钮，开始定制销售机会报表。系统会弹出一个定制报表的窗口，如下图所示：

如果只需要简单的统计列表，请选择表格式报表。如果需要图文并茂的统计列表，请选择汇总式报表。我们选择汇总式报表，然后点击下一步按钮，选择报表显示的字段，如下图所示：

确认所选择的报表显示字段和报表字段显示顺序，点击下一步按钮，选择报表汇总的字段，如下图所示：

我们选择客户来源和销售阶段作为汇总字段，点击下一步，选择报表需要统计的字段，如下图所示：

创建报表　　自定义报表

1. 报表详细信息
2. 相关模块
3. 报表类型
4. 选择字段
5. 选择分组方式
6. 选择汇总字段
7. 选择条件
8. 图表设置

选择汇总字段
选择汇总字段和汇总类型。

字段	总计	平均	最小值	最大值
销售机会 - 金额	☑	☑	☑	☑
销售机会 - 可能性 (%)	☐	☐	☐	☐
销售机会 - 营销活动	☐	☐	☐	☐

选择报表的汇总字段和汇总类型，建议选择数字类型的字段

< 上一步　下一步 >　取消

我们选择销售机会的金额为统计字段，接着点击下一步，指定报表的统计条件，如下图所示：

创建报表　　自定义报表

指定报表有关时间的条件

1. 报表详细信息
2. 相关模块
3. 报表类型
4. 选择字段
5. 指定分组
6. 计算
7. 过滤器
8. 图表设置

过滤器
选择过滤器以筛选数据

标准过滤器

字段		开始日期	结束日期
销售机会 - 创建时间	自定义		

高级过滤器

- 通过在第三列输入多个用逗号分开的关键字以使用 "or" 运算符。
- 最多可输入 10 项，各项之间用逗号隔开。例如：输入 CA, NY, TX, FL 将搜索 CA 或 NY 或 TX 或 FL。
- 请用引号引起包含逗号的数据。例如，输入 "200,000","1,000,000" 将搜索 200,000 或 1,000,000。

字段	运算符	值	
无	无		和
无	无		和
无	无		和
无	无		和
无	无		

根据需要指定条件

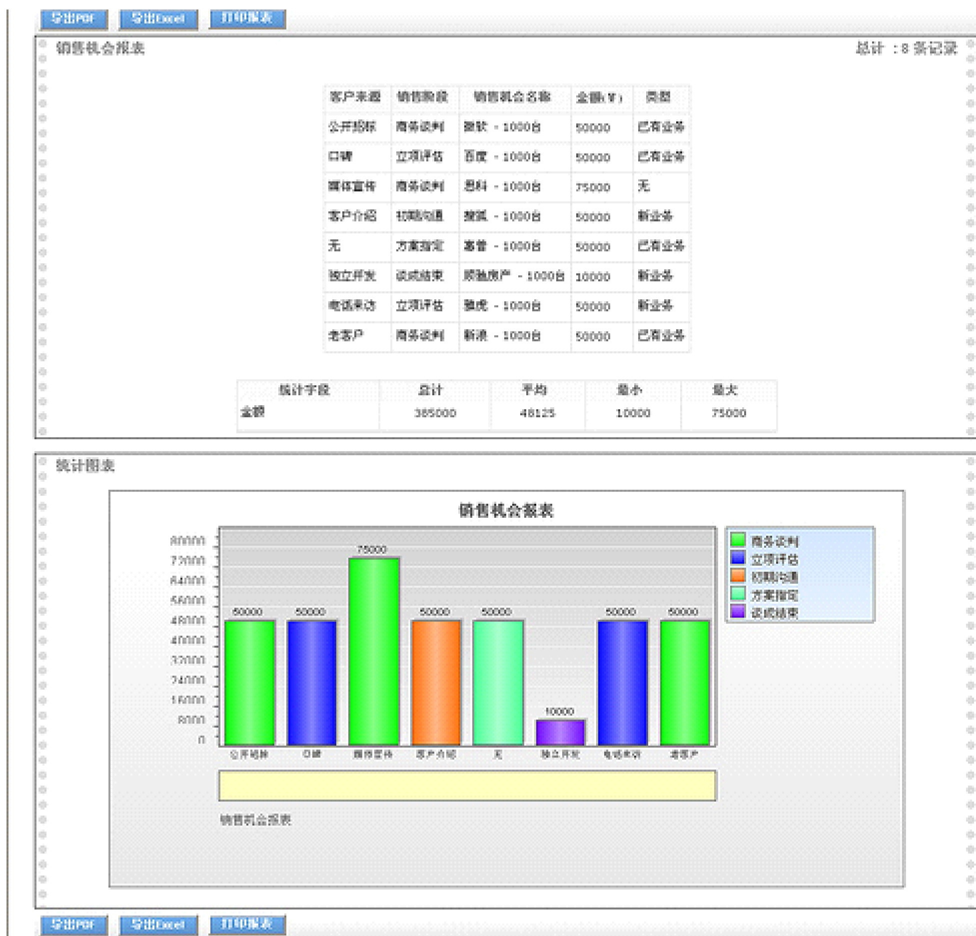
< 上一步　下一步 >　取消

接着点击下一步，设置图表的相关选项，如下图所示：

图标选项设置如上图所示，点击完成按钮，定制报表结束。重新执行销售机会报表，系统根据前面指定的选项生成报表，如下图所示：



重新定制报表，把图表类型改为垂直图表，重新执行销售机会报表，如下图所示：



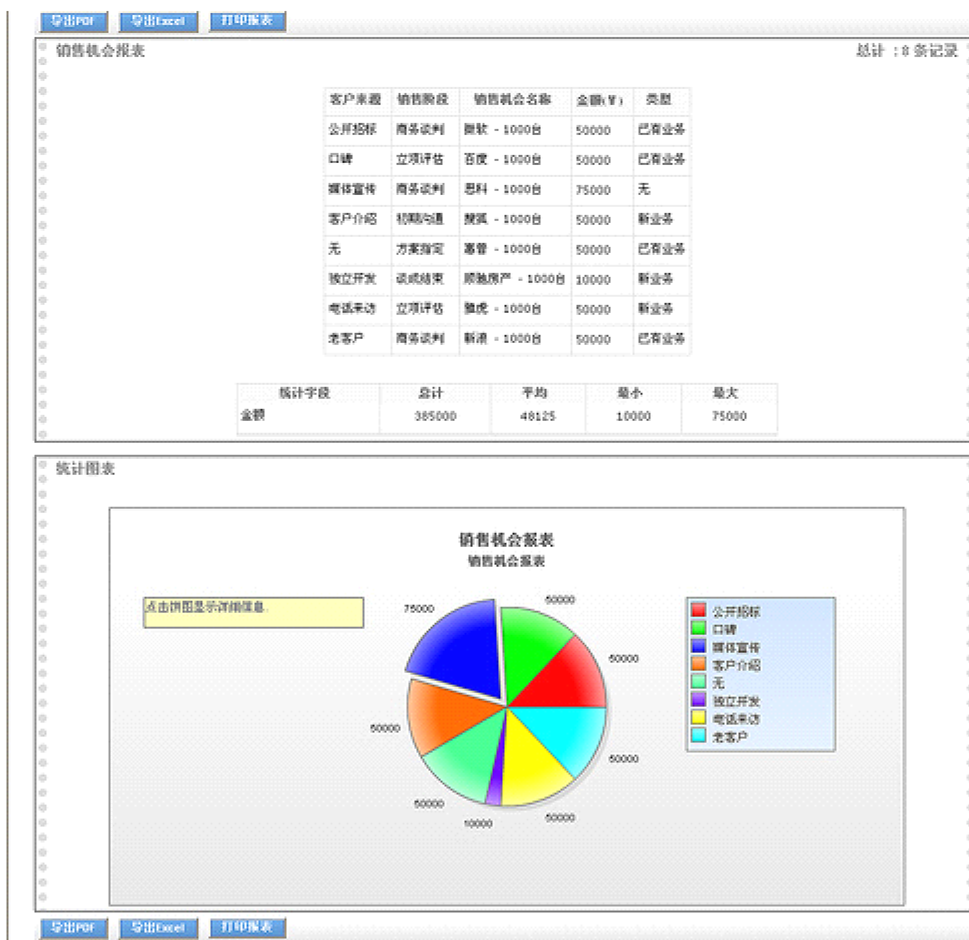
导出PDF 导出Excel 打印报表

销售机会报表　　总计 ：8 条记录

客户来源	销售阶段	销售机会名称	金额(￥)	类型
公开招标	商务谈判	微软 - 1000台	50000	已有业务
口碑	立项评估	百度 - 1000台	50000	已有业务
媒体宣传	商务谈判	思科 - 1000台	75000	无
客户介绍	初期沟通	搜狐 - 1000台	50000	新业务
无	方案指定	惠普 - 1000台	50000	已有业务
独立开发	谈成结束	顺驰房产 - 1000台	10000	新业务
电话来访	立项评估	雅虎 - 1000台	50000	新业务
老客户	商务谈判	新浪 - 1000台	50000	已有业务

统计字段	总计	平均	最小	最大
金额	385000	48125	10000	75000

重新定制报表，把图表类型改为饼图，重新执行销售机会报表，如下图所示：



如果报表类型为表格式报表，定制报表将更简单，没有指定分组和图表设置两个步骤。

如果系统默认的报表不能满足您的需要，您可以点击统计报表首页的新增报表按钮创建新的报表，而且还可以创建新的报表文件夹，另外还可以删除和移动新增的报表，注意系统默认的报表是不可以删除和移动的。

13.3 员工绩效考核

一般公司每月都有员工绩效考核，那在没有使用 CRM 系统前，公司是如何对员工的绩效进行考核的呢？有些公司是以员工业绩情况，有些凭感觉。这样公司对内部的员工管理就比较混乱了，如果只看员工签单情况，并不能判定该员工是否在努力工作，有可能这个月 A 业务员跟踪了很多新客户，很多合同正在跟进中，但是还没签下来，你不能说他这个月没在努力工作啊。所以易客 2.7.0 版本新增加了员工绩效的功能块，希望能帮助企业解决这个问题。让我们来看看报表下的员工绩效：

查看范围：我负责的员工绩效　开始日期 2008-02-01　结束日期 2008-11-20　确定

编号	员工姓名	期初客户	新客户	完成活动	联系记录	销售机会	成功机会	失败机会	报价单	合同订单	销售额	已收款
1	Administrator	0	16	0	17	12	5	0	11	3	32869.52	0
总计	1	0	16	0	17	12	5	0	11	3	32869.52	0.00

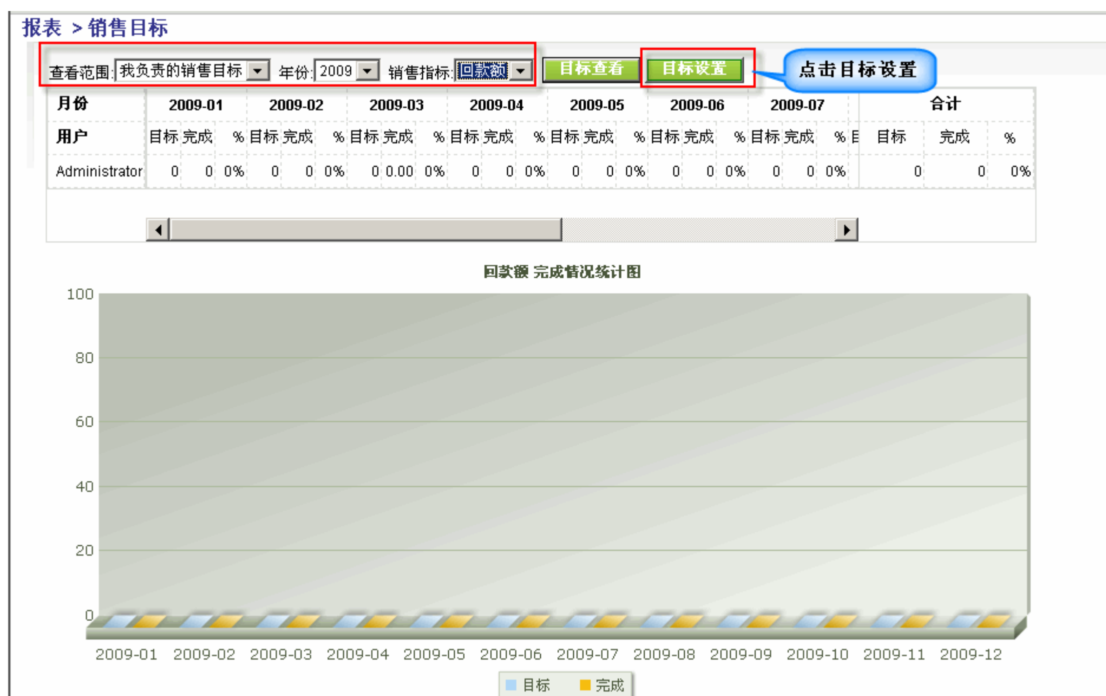
* 排序：点击标题即可根据标题排序
* 期初客户：开始日期之前创建的客户
* 新客户：开始日期和结束日期之间创建的客户
* 完成活动：开始日期和结束日期之间创建并完成的日程安排
* 销售机会：开始日期和结束日期之间预计完成的销售机会
* 成功机会：开始日期和结束日期之间预计完成并谈成结束的销售机会
* 失败机会：开始日期和结束日期之间预计完成并谈成失败的销售机会
* 销售额：开始日期和结束日期之间签约并审批通过的合同订单的总金额
* 已收款：开始日期和结束日期之间已经收取的应收款

员工绩效可以查看某个员工或者某个团队某段日期的工作情况，包括跟踪的客户，销售活动，联系记录，销售机会，成功机会，签单情况等。这样管理者对某个员工或者某个团队的工作情况一目了然。

13.4 销售目标考核

易客 CRM3.0 增加了销售目标考核模块，按照回款额，销售额和客户数等方面来考核员工在规定的期限内对企业设定目标的完情况。

我们点击销售目标，可以看到下图：



我们在查看销售目标报表时，先要进行销售目标的设置，点击销售目标设置：

报表 > 销售目标

查看范围:我负责的销售目标 年份:2009 销售指标:销售额 目标查看 目标设置 保存

月份	2009-01	2009-02	2009-03	2009-04	2009-05	合计
用户	销售额	销售额	销售额	销售额	销售额	销售额
Administrator	20000	20000	20000	20000	20000	100000

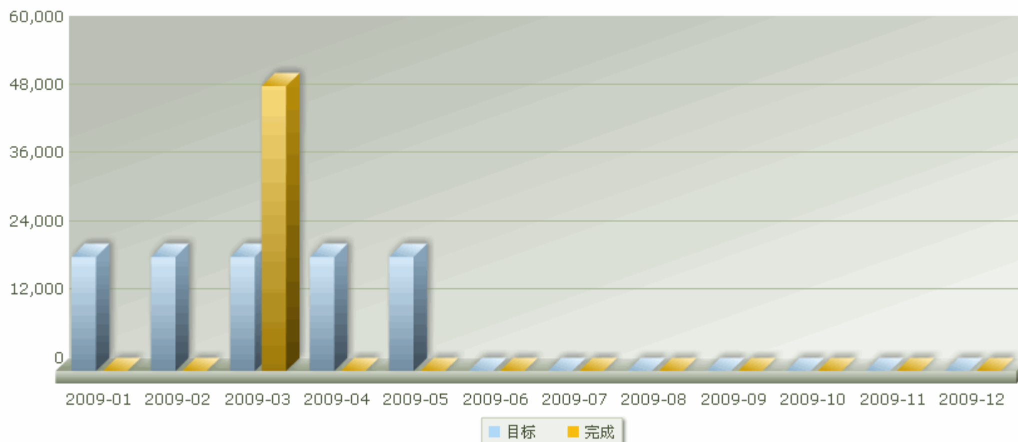
提示:
1.目标值由人工设置，完成值由系统自动统计得出。
2.点击目标查看按钮可查看销售目标的完成情况，点击目标设置按钮可设置销售目标。
3.销售目标查看:（金额单位：元；客户数单位：个）
4.回款额表示已收取的应收款，根据收款日期计算。销售额表示审批通过而且没有撤单的合同订单金额，根据签约日期计算。客户数是表示负责的客户数，根据创建日期计算。

我们选择我负责的销售目标，年份为 2009 年，销售指标为销售额，然后每个月的销售额目标由人工设置为 20000 元。设置保存之后，我们点目标查看，如下图：

报表 > 销售目标

查看范围:我负责的销售目标 年份:2009 销售指标:销售额 目标查看 目标设置

月份	2009-01			2009-02			2009-03			2009-04			2009-05			2009-06				合计		
用户	目标	完成	%	目标	完成	%	目标	完成	%	目标	完成	%	目标	完成	%	目标	完成	%	目	目标	完成	%
Administrator	20000	0	0%	20000	0	0%	20000	50000.00	250%	20000	0	0%	20000	0	0%	0	0	0%		100000	50000	50%



图表将显示目标销售额和实际销售额，及完成任务的百分比。有数据列表，也有统计图 。

报表这章就介绍到这，您都能熟悉使用了吗？

14 易客 CRM－控制面板

14.1 工作流

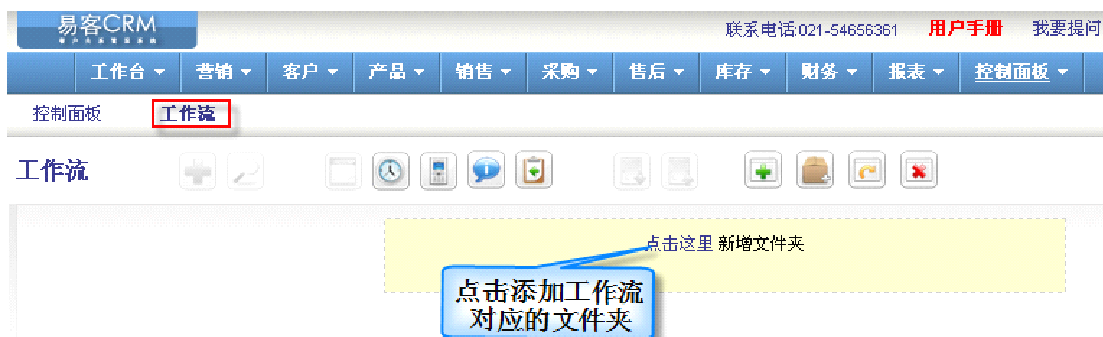
什么是工作流？

工作流（Workflow）就是"业务过程的部分或整体在计算机应用环境下的自动化"，它主要解决的是"使在多个参与者之间按照某种预定义的规则传递文档、信息或任务的过程自动进行，从而实现某个预期的业务目标，或者促使此目标的实现"。

工作流在大多数的实际应用中的情况可以这样来简单地描述：在网络、服务器和多台计算机客户端的硬件平台上，业务过程按照预先设定的规则并借助应用程序和人对相关数据的处理而完成。下面就进入易客CRM系统来介绍一下工作流如何使用，通过使用工作流模块来了解工作流的功能。

如何添加工作流？

点击菜单栏里的"控制面板"下拉菜单里的工作流进入工作流模块；在创建工作流以前为工作流定义文件夹，初始系统是没有文件夹和工作流的，点击新增新件夹来增加一个文件夹（工作流要放在指定的文件夹内），如下图所示：



填写文件夹的名称（必填）和文件夹描述后保存，如下图所示：

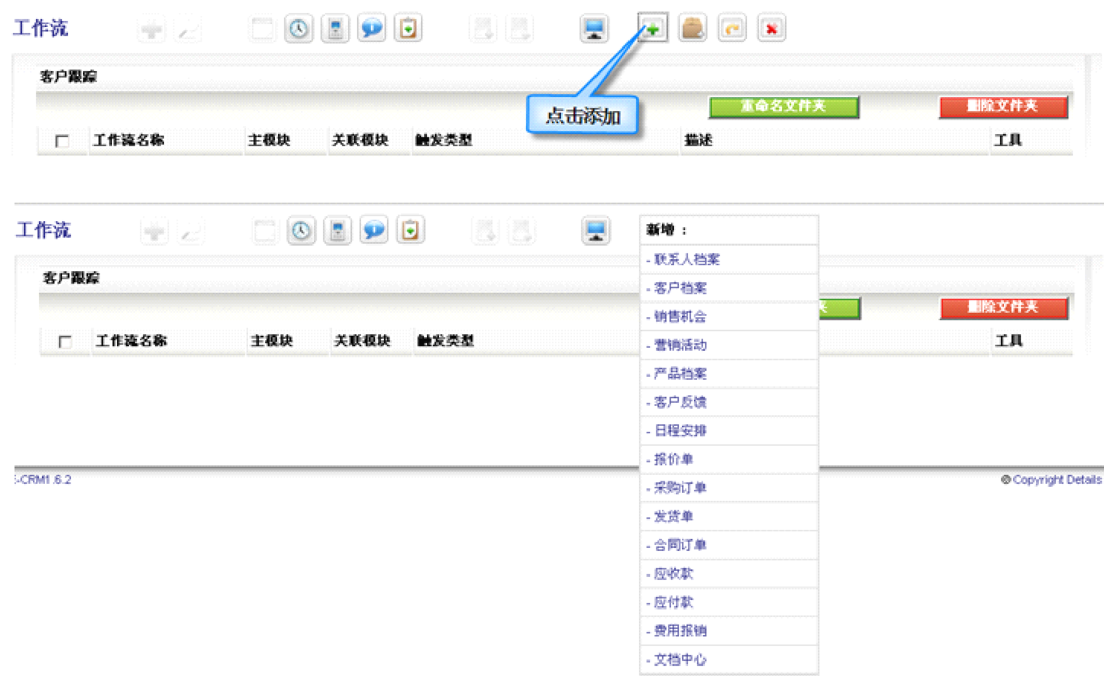


若以后工作流不适合先前存放的文件夹，可以新增一个文件夹，也可以重命名一个文件夹；若某文件夹下的工作流已经触发结束，也可以删除文件夹，如下图所示：



添加完文件夹后，就可以在相应的文件夹下创建一个工作流，下面通过一个"客户档案"

例子来介绍一下如何使用工作流模块。点击新增按钮就会弹出模块对话框，然后选择添加所要添加的模块，如下图所示：



选择“客户档案”后就会弹出工作流“基本信息”页面，在工作流“基本信息”页面下填写相应的信息，“工作流名称”字段是必填的，然后选择工作流触发类型（触发类型包括仅当创建记录时和每次创建或编辑记录时），如下图所示：

创建工作流　　自定义工作流

1. 基本信息
2. 工作流规则
3. 工作流任务
4. 工作流提醒
5. 指定负责人

基本信息
输入名称 & 描述

工作流名称： 客户跟踪
主模块： 客户
触发类型： 仅当创建记录时
工作流文件夹： 客户跟踪
描述:

完毕后点击下一步进入“工作流规则”页面，在“工作流规则”页面下填写“基本选项”和“高级选项”的内容，在“基本选项”中可以选择客户档案的属性来设定工作流作用的时间范围，作用时间范围可以选择时间也可以自定义时间；在“高级选项”中选择工作流作用的字段条件，如下图所示：

创建工作流　　自定义工作流

1. 基本信息
2. 工作流规则
3. 工作流任务
4. 工作流提醒
5. 指定负责人

工作流规则
至少指定一个条件以确定触发该规则执行工作流操作的条件。

基本选项

字段:		开始日期:	结束日期:
客户档案 - 创建时间	本月	(yyyy-mm-dd)	(yyyy-mm-dd)

高级选项

- 通过在第三列输入多个用逗号分开的关键字以使用“or”运算符。
- 最多可输入 10 项，各项之间用逗号隔开。例如：输入 CA, NY, TX, FL 将搜索 CA 或 NY 或 TX 或 FL。
- 请用引号引起包含逗号的数据。例如，输入 "200,000","1,000,000" 将搜索 200,000 或 1,000,000。

字段	运算符	值	
客户级别	等于	3星	和
无	无		和
无	无		和
无	无		和
无	无		

< 上一步　下一步 >　取消

完毕后进入下一步“工作流任务”页面，在“工作流任务”页面下选择或填写负责人、填写工作流主题、触发时间等，如下图所示：

创建工作流　　自定义工作流

1. 基本信息
2. 工作流规则
3. 工作流任务
4. 工作流提醒
5. 指定负责人

工作流任务
触发工作流时，为用户或记录负责人分配新任务。

负责人	c3manager
主题	客户跟踪
任务类型	电话
状态	尚未开始
优先级	高
开始时间	工作流触发日期 加 1 天 08 点 00 分
结束时间	工作流触发日期 加 30 天 10 点 00 分
描述	

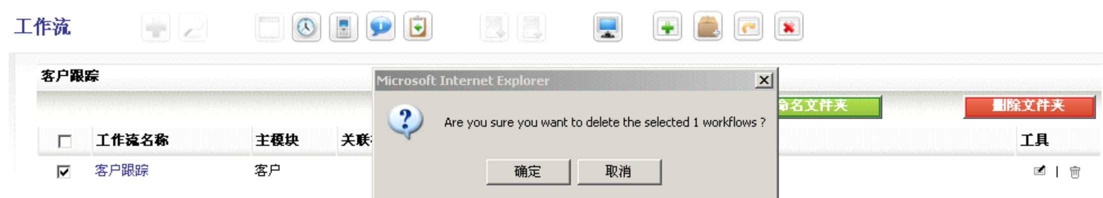
完毕后进入下一步“工作流提醒”页面，在“工作流提醒”页面下选择或填写主题、内容、收件人类型等，如下图所示：

完毕后进入下一步“指定负责人”，在“指定负责人”页面下选择客户的负责人，如下图所示：

点击完成，工作流就创建成功了，工作流触发结束前后可以重新编辑工作流或删除工作流，如下图所示：

还可以通过菜单栏里的删除按钮来删除工作流，在需要删除的工作流名称前面的方框里打勾，然后点击删除按钮，如下图所示：

在选择删除工作流后，系统会自动弹出一个对话框，确认是否删除选择过的工作流，如下图所示：



点击上图的确定，被选定的工作流就会被删除，如下图所示：



下面验证一下工作流是否创建成功，因为上面创建工作流的时候是“仅当创建记录时”才触发的，所以我们可以到客户下面添加一个客户来验证一下，如下图所示：



为了验证工作流是否触发，必须填写客户名称、客户级别和负责人，然后点击保存，如下图所示：

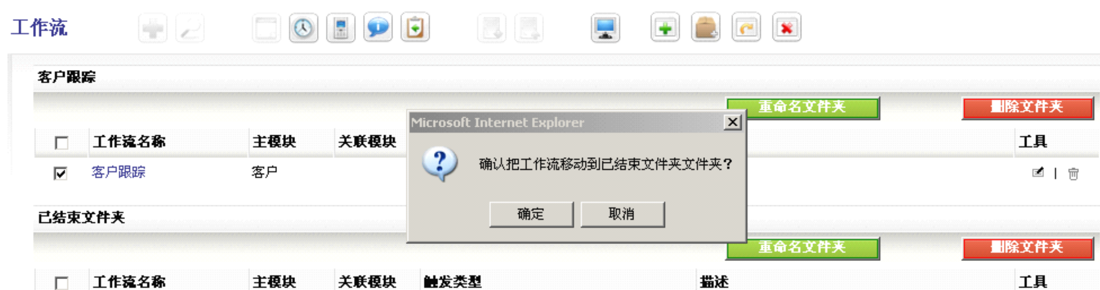
从上面两幅图可以看出，客户级别在“3星”的时候原来的负责人转换为工作流中设定的“admin”用户。同时在工作流触发的时候，在日程安排下系统 会自动的创建一个与此工作流相关的日程安排，如下图所示：

工作流作用时间结束后或者工作流不名称不适合放在某个文件夹下，我们可以采取重新编辑工作流或删除掉工作流，也可以把工作流转移到其他文件夹下，例如“已结束工作流”文件夹下，下面就介绍一下如何把已经结束的工作流转移到“已结束工作流”文件夹下；在工作流页面下添加一个“已结束工作流”的文件夹，然后把已结束的工作流转移到此文件夹下，如下图所示：

在需要转移到“已结束工作流”名称前面的方框里打勾，然后点击菜单栏里的转移按钮，如下图所示：



在选择对应的文件夹后，系统会弹出一个对话框提示是否确认把“客户跟踪”工作流转移到“已结束文件夹"，点击确认以后，“客户跟踪”工作流就会转移到“已结束文件夹”下，如下图所示：





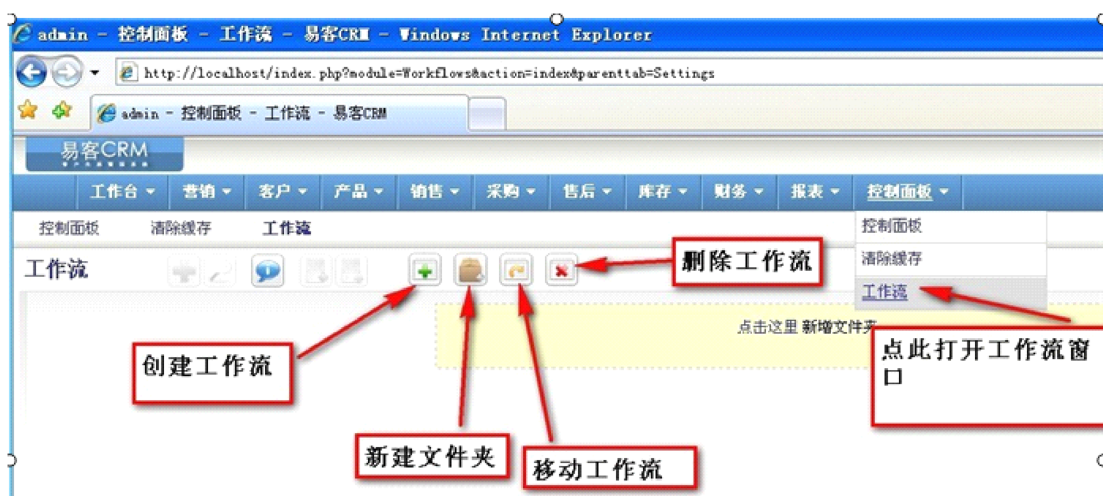
讲到这里工作流模块的基本操作流程就介绍完了，大家看明白了吗？如果觉得还不太了解，那我们再建3个例子来讲解下如何建立和使用工作流：

例1：客户建档后7天，提醒自己跟进下客户，加深下印象。

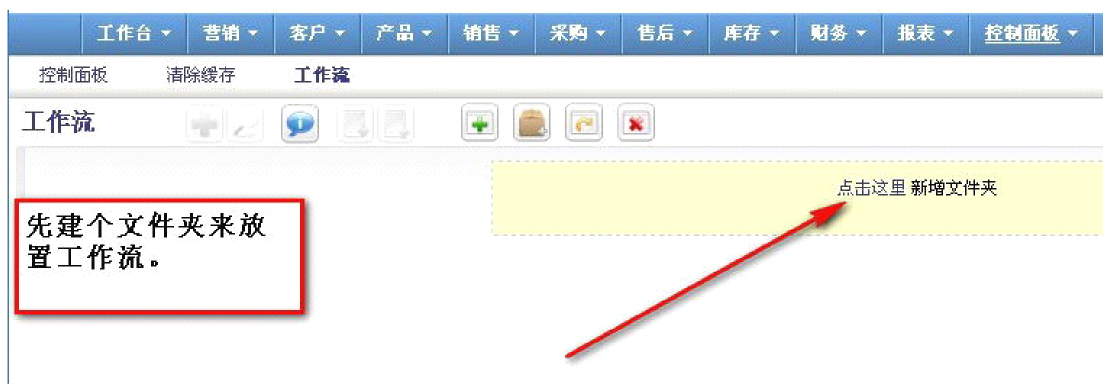
例2：客户建档后15天，提醒自己再跟进下客户，维持下印象。

例3：给客户报价后，提醒自己修改客户的状态。（我的习惯是把客户分为新联系客户（默认），已报价客户，已寄样客户，有意向客户，已成交客户。自己老是在报价后忘了修改客户状态，不过有了易客的工作流就没有关系了，建个工作流提醒下自己）

让我们先看下易客工作流的界面：



下面要建个文件夹来保存工作流，为什么一定要建？因为工作流一旦多起来以后不好管理，所以一开始的分类很重要。



点击新增文件夹后弹出以下窗口：

新增文件夹

文件夹名称:	客户档案
文件夹描述:	客户档案的相关工作流

保存 取消



大家可以看到保存之后，就出现了我们刚才新建的文件夹。接下来我们开始创建工作流：



在这里，我们将演示第1个例子，所以选择客户档案作为这个工作流的基础，然后会出现下图。

注意：下图中的主模块经刚刚的选定之后是不可以更改的。如需更改，只能是关闭该窗口，重建工作流了。

按下一步后会出来下面一个比较重要的一个窗口了，这个是操作的难点，操作说明图片中已经有了，关键就是其它条件处。

其它条件这里主要是用来缩小触发工作流的数据的范围的，这样可以使工作流的影响范围更精确一点。不过此处我的例子用不到，所以就不作更改了，但是有一点。操作符那里（运算符的概念大家可能不清楚，没有关系，鼠标点一下就知道是什么意思了）如果选择等于的话，这里一定要写得和之前模块中出现的数据一模一样才行。比如说我这里添加了一个其它条件，字段我选择客户状态，运算符我选择等于，值那里我要怎么填？

我想把我的条件限制到新联系客户（我的客户状态下拉列表框里的确有和这个一样的），我在值这里就一定要写新联系客户，而不能写文字不同的内容，哪怕是语义相同（如：刚联系客户或最近联系客户），一定要完全一样才行。

好了，下面看下工作流任务。

这里的任务是指符合了之前设定的条件数据而触发了工作流以后产生的一系例任务的分配。

这是工作流产生的任务，可以在日程安排里看到：

客户 > 日程安排

日程安排 列表视图

[19619] 联系下建档已7天的客户 - 日程安排 信息
今天已更新 (2008-10-09 05:53:35)

编辑 返回列表 复制 删除

日程安排信息

内容	联系下建档已7天的客户	事件类型	Email
状态	尚未开始	优先级	低
开始时间	2008-10-16 09:00	地点	
结束时间	2008-10-17 11:00	负责人 用户名	admin
创建时间	2008-10-09 05:53:35	修改时间	2008-10-09 05:53:35
备注	联系下建档已7天的客户，加深下印象		

创建工作流 自定义工作流

1. 基本信息
2. 工作流规则
3. 工作流任务
4. 指定负责人

指定负责人
根据业务规则进行业务流转，重新指定客户负责人。

负责人： -- 无 --
-- 无 --
admin

<*上一步 完成 取消

> 工作流

客户档案

重命名文件夹 删除文件夹

	工作流名称	主模块	关联模块	触发类型	描述	工具
☐	建档7天跟进客户	客户		每次创建或编辑记录时	建档7天跟进客户，加深客户印象	

这样一个工作流就建好了。

E-CRM2.6.0 © Copyright Details

Server response time: 0.152127 seconds.

同样我们可以建立一个工作流来作一个建档15天的提醒。

工作流

客户档案

当然可以再建立一个客户建立15天后跟进

重命名文件夹

	工作流名称	主模块	关联模块	触发类型	描述
☐	建档7天跟进客户	客户		每次创建或编辑记录时	建档7天跟进客户，加深客户印象
☐	建档15天跟进客户	客户		每次创建或编辑记录时	建档15天跟进客户,继续维持印象

建立一个客户试一下，

然后就可以在图片所说的位置看到工作流触发的任务了。

日程安排

建个客户看下客户相关信息中的日程安排

显示 1 - 2 之 2

日程安排模块也有显示

事件类型		开始日期	结束日期	状态
Email	联系下建档已7天的客户	2008-10-16	2008-10-17	尚未开始
Email	建档14天跟进客户	2008-10-23	2008-10-24	尚未开始

下面再看第三个例子，因为之前讲得比较细，这里就给大家按操作步骤的图片来展示：

创建工作流

1. 基本信息
2. 工作流规则
3. 工作流任务
4. 指定负责人

我把客户状态分为：新建档（默认），已报价，已寄样，有意向，已成交等几个状态。经常报价后忘了把客户的状态从新建档改为新报价了。现在可以对报价单用工作流来提醒下自己了。

基本信息
输入名称 & 描述

这一个大家可以酌情选择。

工作流名称： 提醒更改客户状态

主模块： 报价单

触发类型： 每次创建或编辑记录时

工作流文件夹： 客户档案

描述： 提醒更改客户状态，以便后期分类查看。

创建工作流　　　自定义工作流

1. 基本信息
2. 工作流规则
3. 工作流任务
4. 指定负责人

工作流规则
至少指定一个条件以确定触发该规则执行工作流操作的条件。

基本选项

字段: 报价单 - 报价日期　自定义　开始日期: (yyyy-mm-dd)　结束日期: (yyyy-mm-dd)

高级选项

- 通过在第三列输入多个用逗号分开的关键字以使用 "or"运算符。
- 最多可输入 10 项，各项之间用逗号隔开。例如：输入 CA, NY, TX, FL 将搜索 CA 或 NY 或 TX 或 FL。
- 请用引号引起包含逗号的数据。例如，输入 "200,000","1,000,000" 将搜索 200,000 或 1,000,000。

字段	运算符	值	
无	无		和
无	无		和
无	无		和
无	无		和
无	无		

这个就是我建立并更改了几次报价单后，日程安排安排显示的（因为任务日期是在工作流触发日期后+0天工作台中也有显示）。注意，因为这个是针对以报价单为基础的工作流，产生的任务并不会显示到客户相关信息中的日程安排中去，这一点注意下。

工作流就介绍到这，如果还有问题，不要紧，到论坛上发帖，我们一起讨论，一起研究吧！

附录：易客CRM常见问题

Q:什么情况下需要清除缓存？

A:修改控制面板的任何设置都需要清除缓存，这样才能让新的设置生效。另外删除和增加视图也需要清除缓存。清除缓存的操作步骤：管理员登录易客CRM系统->控制面板主菜单->点击清除缓存子菜单。

Q:易客CRM是免费的吗？

A:易客CRM是商业版系统，C3CRM是免费开源的系统，但我们对C3CRM不再提供技术支持服务，仅在论坛上负责解答C3CRM的相关问题。

Q:易客CRM的运行环境是什么？

A:易客CRM支持最新的PHP5.x(包括5.0.x,5.1.x和5.2.x)，Zend3.3.x和Mysql5.x版本。

Q:购买易客CRM后如何升级？

A:我们为易客CRM用户提供终身免费升级包。

Q:购买易客CRM后如何部署？

A:易客CRM可以安装在公司内部服务器和外部托管服务器上，也可以安装在虚拟主机上，支持windows、linux和unix等操作系统。

Q:易客CRM和C3CRM的区别是什么？

A:易客CRM在C3CRM的基础上增加很多适合国内企业的功能，详细信息如下：

1）易客CRM的用户界面比C3CRM更适合国内用户的使用习惯，易用性更好，被中计在线评为最易用的CRM系统；

2）易客CRM采用缓存技术，系统运行效率比C3CRM更快；

3）增加进销存模块、销售漏斗、工作流、群发邮件和短信、联系记录、客户关怀、产品目录、应收款、应付款、费用报销、报表、在线技术支持中心、webform、outlook插件等；

4）模块开发、布局定制、自定义字段、主菜单管理更方便，权限控制可以控制到字段级别，共享机制更灵活，角色、部门、用户之间均可以共享，还可以全局共享；

5）视图、日程安排更加方便使用。

Q:易客CRM的权限规则是什么？

A:请访问http://blog.c3crm.com/node/354。

Q:如何备份和恢复易客CRM数据？

A:易客CRM系统的控制面板有备份和恢复的数据库的功能，可以在系统内完成备份和恢复易客CRM数据。另外，易客CRM提供自动备份数据库的工具，配置方法请访问http://blog.c3crm.com/node/369。

Q:易客CRM试用下载和安装后如何使用(支持大附件的功能)？

A:易客CRM setup.exe安装后，运行xampp(杀毒软件允许apache和mysql运行)，确认apache和mysql启动正常，然后打开IE，输入http://localhost/，显示易客CRM登录界面，默认的用户名和密码均为admin，输入用户名和密码即可登录和使用易客CRM。

Q:易客CRM是开源软件吗？

A:易客CRM是部分开源软件，拥有开放式的Soap接口，而且易客CRM自带的定制工具

可以非常容易的开发模块、添加和删除字段、定制页面布局和系统主菜单。

Q:如何修改访问的端口，例如把81改成88？

A:修改d:/CRMONE/apache/conf/httpd.conf和d:/CRMONE/conf_files/httpd.conf，把里面的81替换成88，然后重启EasyPHP即可通过新端口访问，注意端口前不要加IP(例如192.168.0.1:88)，否则只能通过192.168.0.1:88访问，不能通过localhost:88访问。

Q:如何修改php默认时区？

A:http://blog.c3crm.com/node/375

Q:如何选择虚拟主机？

A:http://blog.c3crm.com/node/372

Q:如何配置易客CRM自动备份数据库？

A:http://blog.c3crm.com/node/369

Q:在易客主机中如何备份和恢复数据？

A:http://blog.c3crm.com/node/379

Q:易客CRM如何与呼叫中心集？

A:http://blog.c3crm.com/node/323

Q:如何隐藏工作台(首页)不需要显示的内容？

A:登录易客CRM，点击右上角的"帐号&设置"，编辑个人信息，然后隐藏工作台(首页)不需要显示的内容。

Q:为什么点击共享客户按钮后没有显示任何用户？

A:共享客户是根据部门来显示用户的，如果没有显示任何客户，则表示没有把用户归属到部门里，一个用户可以归属于多个部门。

Q:为什么上传文件的进度条没有任何进展？

A:php.ini的session.auto_start 要设为0，而不是1。

Q:如何设定审批状态的条件？

A:1代表审批通过，0代表未审批，-1代表审批失败。

Q:如何修改每页显示条数？

A:修改config.inc.php，把list_max_entries_per_page的值从20改成你想要的数字，注意请使用Editplus或UltraEdit编辑器修改php文件。

Q:如何集成Gmail？

A:http://blog.c3crm.com/node/411。

Q:如何在易客CRM中禁止审批功能？

A:http://blog.c3crm.com/node/408。

Q:如何在客户的相关信息增加新开发模块的信息？

A:http://blog.c3crm.com/node/398。

Q:如何配置Gmail的Smtp服务器？

A:http://blog.c3crm.com/node/385。

Q:如何修改日程安排的默认视图，例如把默认日视图改成默认周视图？

A: 用 EditPlus 修 改 config.inc.php, 把 $default_activity_view = "day"; 改 成 $default_activity_view = "week";，week改成month是默认月视图，week改成year是默认年视图。

Q:附件上传采用Flash文件上传，Adobe Flash Player的版本是多少？

A:目前支持Adobe Flash Player 9 ActiveX。

Q:数据库备份时，扩展插入选项是什么意思？

A:http://www.crmone.cn/bbs/redirect.php?tid=265&goto=newpost#newpost

Q:如何配置易客CRM 运行环境？

A: 手 把 手 教 你 安 装 易 客 （ 配 置 运 行 环 境 和 易 客 2.6.0 ） http://www.crmone.cn/bbs/viewthread.php?tid=261&extra=page%3D1

Q:是否可以在全局字段中取消负责人的显示？

A:我们建议一般情况下不要取消负责人的显示，否则在我负责的记录列表里将看不到本人创建的记录。

Q:工作流起什么作用？

A:工作流是自动分配任务的，当系统满足某个条件时，系统会自动为某个用户分配一个任务，任务会在日程安排中显示。例如，输入的新客户，需要3天后拜访这个客户，7天后再次拜访这个客户，这个工作就可以通过工作流自动实现。

Q:config.inc.php新增配置参数说明？

A:http://blog.c3crm.com/node/378